



2022



**PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN O MALTRATO
ENTRE MIEMBROS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA**



PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN O MALTRATO ENTRE MIEMBROS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

I. INTRODUCCIÓN

La prevención de situaciones abusivas de cualquier tipo, que afecten a niños, niñas y adolescentes, es de responsabilidad de las y los adultos; lo que supone una serie de desafíos que nuestra comunidad educativa no puede eludir.

El Colegio Nuestra Señora del Huerto de Quillota, tiene como visión desarrollar la excelencia de nuestros estudiantes en un ambiente propicio para el aprendizaje, involucrando a toda la Comunidad Educativa. Nuestra Misión, junto a la familia como primera educadora, es acoger y acompañar a las y los estudiantes en su desarrollo integral, a través de la Pedagogía del Amor; logrando que sean protagonistas responsables, esforzados y honrados, tanto con ellos mismos, como con la sociedad y su entorno.

A partir de lo anterior, se busca inculcar en las y los estudiantes el ejercicio de sus derechos y responsabilidades en el uso de su libertad, en donde se conjuguen la capacidad de tomar decisiones y asumir el compromiso personal de las consecuencias.

Nuestro establecimiento, a partir de las diversas actividades que desarrolla y los objetivos transversales presentados por el Ministerio de Educación, busca fomentar la formación de ciudadanas y ciudadanos que logren comprender lo inaceptable de ejercer acciones de violencia contra otros/as, poniendo en práctica los valores de la Solidaridad, Honestidad, Respeto, Responsabilidad y Esfuerzo; todo esto para el logro de una escuela libre de violencia, en donde se formen personas conscientes de la importancia del respeto de los derechos para el desarrollo de la sociedad.

II. MARCO TEÓRICO

1. A continuación, se presenta la desambiguación de algunos términos relevantes para comprender a cabalidad los protocolos que se señalan más adelante.
 - A. AGRESIÓN:** constituye un acto o forma de conducta puntual, reactiva— que se genera en respuesta a un estímulo amenazante o potencialmente amenazante — y efectiva, frente a situaciones concretas (Berkowitz, 1996, citado por Carrasco y González, 2006).
 - B. AGRESIVIDAD:** Consiste en una disposición o tendencia a comportarse agresivamente en las distintas situaciones (a atacar, faltar el respeto, ofender o provocar a los demás). Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada en relación al estímulo que la provoca, o se convierte en un modo permanente de relación, puede transformarse en un acto de violencia (Berkowitz, 1996, citado por Carrasco y González, 2006).
 - C. VIOLENCIA:** Se refiere a conductas agresivas, pero deliberadas y conscientes; caracterizadas por su intensidad, carencia de justificación, ilegitimidad, tendencia meramente ofensiva—contra el derecho y la integridad de un ser humano— que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones; e incluso su ilegalidad (Carrasco y González, 2006)



2. Dentro de las expresiones de violencia se contemplan:
- a) **Violencia Física:** toda acción que pueda tener como resultado dañar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.
 - b) **Violencia Psicológica O Emocional:** Se refiere a las acciones destinadas a lesionar la integridad psíquica o emocional de las personas. Ejemplo de ella son: excluir deliberadamente de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos; aplicar la “ley del hielo”; hacer gestos faciales o físicos negativos; dirigir miradas amenazantes o despectivas; hacer uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad (UNICEF y MEP Costa Rica, 2015). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying. (Véase Protocolo de Acoso Escolar y ciberacoso)
 - c) **Violencia Social:** consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas (MINEDUC, 2019). Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso. (Véase Protocolo de Acoso Escolar y ciberacoso)
 - d) **Violencia Contra la Infraestructura o los Espacios Escolares:** se trata de aquellos actos en que se produce un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar (MINEDUC, 2019).
 - e) **Hostilidad:** se refiere a un conjunto de actitudes negativas, que tienen un origen cognitivo y evaluativo, que se refleja en un juicio desfavorable o negativo del otro, sobre el que se muestra desprecio o disgusto. Esto podría motivar, en última instancia, conductas violentas, resultando en daño a personas u objetos relacionados con el entorno (Carrasco y González, 2006). Dentro de los comportamientos violentos, derivados de esta desvalorización del otro, se incluyen: homofobia, violencia de género, xenofobia, aporofobia, lesbofobia, entre otros.
 - f) **Maltrato:** Todo acto u omisión como consecuencia del cual hay un daño o riesgo de daño para la salud o el bienestar de la persona (American Medical Association, 1987).
 - g) **Maltrato A Menores:** se entiende como todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social, que se cometen en contra de niños, niñas y adolescentes, de manera habitual u ocasional. Las acciones u omisiones que constituyen maltrato a menores privan a los niños, niñas y adolescentes del ejercicio de sus derechos y su bienestar (UNICEF, s.f.).

Este tipo de maltrato puede ser ejecutado por:

- **Omisión:** Entendido como falta de atención y apoyo de parte de una persona adulta a las necesidades y requerimientos del menor, sea en alimentación, salud, protección física, estimulación, interacción social u otro.
- **Supresión:** Son las diversas formas en que se le niega al menor, el ejercicio y goce de sus derechos. Por ejemplo: impedirle que juegue o que tenga amigos/as, no enviarlo a la escuela, etc.



- **Transgresión:** Entendida como todas aquellas acciones o conductas hostiles, rechazantes o destructivas hacia el menor, tales como malos tratos físicos, agresiones emocionales, incluyendo el abandono completo o parcial de este (UNICEF, 2000).

Dentro del concepto maltrato a menores se establecen distintas categorías, en función de diversas variables:

- **Maltrato físico:** cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve).
- **Maltrato emocional o psicológico:** se trata del 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. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
- **Negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los/las responsables del cuidado y educación de los/las niños/as y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.
- **Abandono emocional:** es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los/las niños/as y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable (MINEDUC, 2017).



III. PROTOCOLOS DE ACCIÓN

1. PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO A UN MENOR:

Es importante evitar confundir la responsabilidad que tiene el establecimiento educacional con la de los organismos especializados: la función de los establecimientos educacionales NO ES INVESTIGAR EL DELITO NI RECOPIRAR PRUEBAS SOBRE LOS HECHOS, sino actuar oportunamente para proteger a los menores, denunciando los hechos y/o realizando la derivación pertinente.

ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Detección de la situación y recepción de información sobre la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El afectado o, en su defecto, algún testigo del hecho deberá informarlo a alguna figura adulta responsable (docente, inspector, encargado de convivencia, miembro del equipo de convivencia, etc.) - El receptor del relato deberá acoger al reclamante y registrar los hechos relatados en la hoja de vida del libro de clases que corresponda o, en caso de que el relato vulnere la privacidad de los afectados, este registro se llevará a cabo en un acta destinada para tales fines. - Junto con lo anterior, el receptor del relato deberá informar a Profesor/a tutor/a y encargado de convivencia sobre el hecho. 	<p>Receptor de la información.</p> <p>Encargado de convivencia escolar.</p> <p>Profesor/a tutor/a.</p>
<p>Indagación de antecedentes: Esta etapa tiene como finalidad profundizar y clarificar los hechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez que el Encargado de Convivencia tome conocimiento del hecho relatado, debe informar a la Directora del Establecimiento, quien activará el protocolo legal pertinente. - El Encargado de Convivencia hará acopio de todos los antecedentes que corresponda, indagando en los registros de la hoja de vida del estudiante y realizando las entrevistas necesarias, según sea el caso. - Toda la información obtenida será registrada en un acta, procurando el cumplimiento del debido proceso y protegiendo la intimidad y privacidad de el o los afectados. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p> <p>Directora.</p>
<p>Conclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se trata de una sospecha: Por cambios significativos en el estudiante, rumores o comentarios sin certeza: <ul style="list-style-type: none"> a) Se derivará el caso a la OPD. b) Se aplicarán medidas pedagógicas por parte de UTP. c) Se desarrollará seguimiento y acompañamiento por parte de Tutor/a y el Equipo de Convivencia Escolar. - Si se trata de una certeza: Si el menor asiste al establecimiento presentando lesiones observables atribuibles a terceros, o el propio niño, niña o adolescente denuncia haber sido agredido/a por un adulto, o dicha agresión es presenciada por un tercero que lo informa: <ul style="list-style-type: none"> a) Se trasladará al menor a un centro asistencial para que la lesión sea atendida por un profesional médico, quien constatará lesiones y emitirá un informe. b) Se Realizará la denuncia dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la información, ya sea a Carabineros, PDI o Fiscalía 	<p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p> <p>Directora del colegio.</p> <p>Docente responsable (designado desde Dirección)</p> <p>Jefa de UTP.</p>



<p>correspondiente. Esta debe ser efectuada, obligatoriamente, por la Directora del Colegio, el Inspector General o docente responsable. En ausencia de ellos, cualquier adulto, miembro de la comunidad educativa, puede efectuar la denuncia.</p> <p>c) Se dispondrán medidas pedagógicas por parte de UTP, para apoyar al afectado/a.</p> <p>d) Se realizará seguimiento y acompañamiento por parte de Tutor/a y el Equipo de Convivencia Escolar.</p>	<p>OPD o Instituciones externas (PDI, carabineros, fiscalía)</p>
---	--

2. PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE PARES:

Se aplicará el siguiente protocolo cuando los principales involucrados, es decir, víctima y victimario, sean alumnos del establecimiento.

ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Detección de la situación y recepción de información sobre la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El afectado o, en su defecto, algún testigo del hecho deberá informarlo a alguna figura adulta responsable (docente, inspector, encargado de convivencia, miembro del equipo de convivencia, etc.) - El receptor del relato deberá acoger al reclamante y registrar los hechos relatados en la hoja de vida del libro de clases que corresponda o, en caso de que el relato vulnere la privacidad de los afectados, este registro se llevará a cabo en un acta destinada para tales fines. - Junto con lo anterior, el receptor del relato deberá informar a Profesor/a tutor/a y encargado de convivencia sobre el hecho. 	<p>Receptor de la información.</p> <p>Encargado de convivencia escolar.</p> <p>Profesor/a tutor/a.</p>
<p>Indagación de antecedentes:</p> <p>Esta etapa tiene como finalidad profundizar y clarificar los hechos. Dentro de esta se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con los/las estudiantes involucrados/as. - Entrevista con los/las testigos. - Entrevista con apoderados de los/las involucrados/as. - Registro de la información en libro de clases o acta destinada para tales fines, según corresponda. - Elaboración de un informe concluyente de la indagación. - Entrega de información registrada a Equipo de Convivencia Escolar, si corresponde. - Desarrollo de un plan de intervención y seguimiento del caso. 	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p>
<p>Conclusión:</p> <p>*El plazo para concluir este proceso no puede exceder los diez días hábiles desde recibido el testimonio inicial.</p> <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la recepción del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se procederá a la tipificación de la falta cometida, de acuerdo a los criterios estipulados en el RICE, como <i>leve</i>, <i>grave</i> o <i>grave que puede constituir delito</i>; considerando las variables atenuantes o agravantes del caso. (Véase Título V de la valoración y las faltas). En caso de que la falta fuese de carácter <i>grave</i> o <i>grave que puede constituir delito</i>, el 	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p> <p>Instituciones externas (PDI, carabineros, fiscalía)</p>



<p>proceso se seguirá de acuerdo a las disposiciones legales de la ley N°21.128, conocida también bajo el nombre de <i>Ley de Aula Segura</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y pasos restantes a ejecutar. - Aplicación de medidas formativas y disciplinarias. <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la desestimación del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y la posibilidad de apelar al mismo dentro de los cinco días hábiles posteriores. 	
---	--

Las acciones formativas y reparatorias para aplicar luego de la conclusión del proceso están especificadas en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.

3. PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA ESCOLAR DESDE UN ESTUDIANTE A UN MIEMBRO ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

Se aplicará el siguiente protocolo cuando el agente de la agresión sea un/a estudiante, pudiendo ser él o la afectada tanto un trabajador del Establecimiento, como un apoderado.

ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Detección de la situación y recepción de información sobre la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el adulto violentado sea un docente: <ul style="list-style-type: none"> - El afectado registrará el hecho directamente, y de manera objetiva, en la hoja de vida de el o los estudiantes involucrados; para luego informar al Profesor/a tutor/a y al Equipo de Convivencia Escolar. • En caso de que el adulto violentado sea un miembro no docente de la comunidad educativa: <ul style="list-style-type: none"> - El afectado o, en su defecto, algún testigo del hecho deberá informarlo a algún miembro del Equipo de Convivencia Escolar. - El receptor del relato deberá acoger al reclamante y registrar los hechos relatados en la hoja de vida del libro de clases que corresponda o, en caso de que el relato vulnere la privacidad de los afectados, este registro se llevará a cabo en un acta destinada para tales fines. - Junto con lo anterior, el receptor del relato deberá informar a Profesor/a tutor/a y encargado de convivencia sobre el hecho. 	<p>Encargado de convivencia escolar.</p> <p>Equipo de convivencia escolar.</p> <p>Profesor/a tutor/a.</p>
<p>Indagación de antecedentes:</p> <p>Esta etapa tiene como finalidad profundizar y clarificar los hechos. Dentro de esta se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con las partes involucradas. - Entrevista con los/las testigos, si es que los hubiere. - Entrevista con apoderados de los/las involucrados/as. - Registro de la información en libro de clases o acta destinada para tales fines, según corresponda. - Elaboración de un informe concluyente de la indagación. - Desarrollo de un plan de intervención y seguimiento del caso. 	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p>



<p>Conclusión: *El plazo para concluir este proceso no puede exceder los diez días hábiles desde recibido el testimonio inicial.</p> <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la recepción del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipificación de la falta cometida, de acuerdo a los criterios estipulados en el RICE, como <i>leve</i>, <i>grave</i> o <i>grave que puede constituir delito</i>; considerando las variables atenuantes o agravantes del caso. (Véase Título V de la valoración y las faltas). En caso de que la falta fuese de carácter <i>grave</i> o <i>grave que puede constituir delito</i>, el proceso se seguirá de acuerdo a las disposiciones legales de la ley n° 21.128, conocida también bajo el nombre de <i>Ley de Aula Segura</i>. - Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y pasos restantes a ejecutar. - Aplicación de medidas formativas y disciplinarias. <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la desestimación del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y la posibilidad de apelar al mismo dentro de los cinco días hábiles posteriores. 	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p>
---	---

Las acciones formativas y reparatorias para aplicar luego de la conclusión del proceso están especificadas en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.

4. PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR (APODERADOS, DOCENTES, PARADOCENTES, DIRECTIVOS, AUXILIARES, ETC.)

Se aplicará el siguiente protocolo cuando todas las partes involucradas en el hecho de maltrato sean adultos, miembros de la comunidad escolar, independientemente de su rol dentro de la misma.

ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Detección de la situación y/o recepción de información sobre la misma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El afectado o, en su defecto, algún testigo del hecho deberá informarlo a algún miembro del Equipo de Convivencia Escolar. - El receptor del relato deberá acoger al reclamante y registrar los hechos relatados en un acta destinada para tales fines. - Junto con lo anterior, el receptor del relato deberá informar al encargado de convivencia escolar sobre los hechos. 	<p>Receptor de la información.</p> <p>Encargado de convivencia escolar.</p> <p>Profesor/a tutor/a.</p>
<p>Indagación de antecedentes: Esta etapa tiene como finalidad profundizar y clarificar los hechos. Dentro de esta se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con las partes involucradas. - Entrevista con los/las testigos, si es que los hubiere. - Registro de la información en acta destinada para tales fines. - Elaboración de un informe concluyente de la indagación. 	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p>



<ul style="list-style-type: none">- Entrega de información registrada a Equipo de Convivencia Escolar, si corresponde.- Desarrollo de un plan de intervención y seguimiento del caso.	
<p>Conclusión: *El plazo para concluir este proceso no puede exceder los diez días hábiles desde recibido el testimonio inicial.</p> <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la recepción del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tipificación de la falta cometida, de acuerdo a los criterios estipulados en el RICE, como <i>leve</i>, <i>grave</i> o <i>grave que puede constituir delito</i>; considerando las variables atenuantes o agravantes del caso. (Véase Título V de la valoración y las faltas). En caso de que la falta fuese de carácter <i>grave</i> o <i>gravísima</i>, el proceso se seguirá de acuerdo con las disposiciones legales de la ley N°21.128, conocida también bajo el nombre de <i>Ley de Aula Segura</i>.- Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y pasos restantes a ejecutar.- Aplicación de medidas formativas y disciplinarias. <p>En caso de que la información recabada arroje como conclusión la desestimación del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Entrevista con las partes involucradas, así como también con los apoderados, con el fin de comunicar los resultados del proceso y la posibilidad de apelar al mismo dentro de los cinco días hábiles posteriores.	<p>Profesor/a tutor/a.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar.</p>

Las acciones formativas y reparatorias para aplicar luego de la conclusión del proceso están especificadas en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.