



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACCIÓN FRENTE AL MALTRATO DE APODERADO A
FUNCIONARIO**

I. INTRODUCCIÓN:

En el Colegio Lovaina, los adultos que son partes de la comunidad escolar son un modelo fundamental, agentes que inciden de manera significativa en la consolidación y transmisión de los ideales y valores del Proyecto Educativo Institucional, en el cual presenta entre uno de sus objetivos, la promoción predominante de la convivencia escolar positiva, el buen trato, la resolución pacífica de conflictos y consigo, hacer vida de manera transversal la promoción de aprendizajes holísticos para la formación de personas integrales. En este escenario, es primordial establecer medidas preventivas y lineamientos de acción frente a situaciones o hechos que pueda verse afectado algún funcionario del establecimiento.

En un plano de promoción y prevención de una situación de maltrato escolar, es pertinente que la comunidad escolar tenga a su disposición el presente Protocolo, para así identificar cuáles son las características o acciones propias de maltrato que pudiera ejercer en este caso, un apoderado aun funcionario.

En el caso que sea pertinente activar el presente protocolo, específicamente acciones para resguardar a los miembros de la comunidad frente un posible caso de maltrato hacia un funcionario, se invita a que las partes involucradas y quiénes participen en el proceso respectivo de investigación, red de apoyo, contención, protección, y quiénes colaboren de forma confidencial y competente con la situación, utilicen conceptos desde la objetividad e intencionalidad de promover una resolución que prevea el bienestar de todos los miembros de la comunidad escolar.

II. CAMPAÑA DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE MALTRATO.

Se entenderá por Maltrato cualquier acción que genere un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante, abusivo. Esto, a través de insultos, garabatos, gestos groseros o amenazantes, utilización de sobrenombres hirientes, acciones de mofas por alguna característica física o cognitiva. Todo esto, puede ser considerado como tal indistintamente desde el medio o contexto que se realice, pudiendo ser entre algunos a través de una plataforma de internet

(Facebook, Instagram, correo, WhatsApp u otro medio de chat, mensajes de texto u otro), celular ocualquier otro medio virtual o tecnológico.

Es considerado también, como un tipo de maltrato, en caso de que un apoderado exhiba o genere acciones de difusión virtual o a través de cualquier otro medio, situaciones que dejen de manifiesto algún tipo de maltrato hacia un funcionario.

Todo acto **intencionado** que pudiera afectar al bienestar físico o emocional de un funcionario puede ser estudiado como un posible acto de maltrato escolar, considerándose también acciones de intimidación con algún tipo de arma, instrumentos u objetos cortopunzantes, o bien, que tenga una contundencia suficiente que pudiera efectivamente afectar la integridad del funcionario.

III. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

El presente, obedece a los criterios considerados para ordenar y organizar las acciones a realizarse en caso de un reporte de conducta en nuestro establecimiento, que no sea concordante con actos de buen trato o clima de convivencia escolar positivo, siendo calificado como agresión, violencia o acoso escolar. Consigo, es importante considerar algunas definiciones de conceptos claves:

- **Agresión:** Es el comportamiento defensivo natural ante amenazas eventuales, que surgefrente a situaciones de riesgo.

- **Violencia:** Uso ilegítimo del poder y de la fuerza, correspondiendo el daño a otro como consecuencia. Considerando a las orientaciones de la Ley de violencia escolar, se consideran diferentes tipos:

1) Violencia psicológica: Implica la ejecución de insultos, amenazas, burlas, rumores constantes de carácter negativo y dañino hacia una persona, aislamiento, discriminación por orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico u otro. Dentro de esta categoría, también se encuentra el acoso escolar (Bullying).

2) Violencia Física: Corresponde a toda agresión física que provoca daño o malestar, a través de patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos u otro, por medio del cuerpo, o bien, con el uso de algún objeto. Es necesario tener claridad, que la violencia física puede ocurrir

de manera aislada u ocasional, hasta lo que implica una agresión sistemática, en donde de ser este caso, se tipificaría como acoso escolar.

3) Violencia sexual: Corresponde a una agresión que vulnera los límites corporales de una persona, en donde no existe el consentimiento de la víctima, menos en el caso de menores de edad. Calificado como un delito sexual, implica todo aquel acto que atente contra la libertad sexual e intimidad sexual de una persona, independiente de la edad, estrato social, raza, etnia, sexo o nacionalidad.

En este caso, se debe diferenciar lo que es Violación sexual y abuso sexual, el primero consiste en acceder carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal de una persona, mientras que el segundo, es la realización de una acción sexual, un acto o tocación en un área de connotación sexual, incluso, también puede ser simulación de un acto sexual, exhibir o registrar material pornográfico particularmente de menores de edad, o presenciar un acto del mismo carácter, entre otros. (Fuente: Fiscalía, Ministerio Público de Chile).

Para este punto, se invita a utilizar el *Protocolo de prevención y acción frente a un abuso sexual del Colegio Águila Mayor*.

4) Violencia de género: corresponde a agresiones por los estereotipos de género, que afectan a las mujeres u hombres, contribuye al sostenimiento de actos que generan el desequilibrio permanente entre hombres y mujeres, a través de comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, a la base de un discurso que presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.

5) Violencia a través de medios tecnológicos: Corresponde a agresión o amenazas a través de cualquier medio de tecnología, constituyéndose cuando es permanente en la frecuencia y el tiempo, en Cyberbullying.

- **Acoso escolar (Bullying):** La Ley de Violencia escolar, define el concepto de la siguiente manera:

Artículo 16 B. Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante 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, tomando en cuenta su edad y condición. (Ley 20.536. promulgada el 08-09-2011).

Por otra parte, es importante aclarar que, un adulto no hace Bullying a un estudiante, dado que dicho fenómeno también conocido como acoso escolar, ocurre sólo entre pares (adulto a adulto, estudiante a estudiante), por lo que, si un adulto genera un tipo de agresión permanente a un estudiante, se entra en el terreno de abuso de poder (agresión y/o maltrato infantil) y debe ser sancionado como tal.

En consecuencia, se entenderá por maltrato escolar todo tipo de violencia, todo acto u omisión intencional, ya sea de manera física o psicológica, empleado por un medio escrito, verbal, con uso o no de tecnología, sea en contra de algún miembro de nuestra comunidad educativa, estando dentro o fuera de nuestro establecimiento, es decir, toda vez que se vea afectado alguno

(a) de nuestros integrantes (estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedor), en la forma que se explicita en las conductas consideradas como graves o gravísimas de nuestro Reglamento de Convivencia Escolar.

IV. REGLAMENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

En función al Reglamento de Convivencia Escolar, se debe considerar lo que está estipulado en el Artículo II *sobre Deberes de madres, padres y/o apoderados* y en el Artículo III *sobre faltas del apoderado y procedimientos*, como medio complementario frente a una situación en que se encuentre involucrado un apoderado del establecimiento.

V. MARCO LEGAL.

1) SOBRE DENUNACIA OBLIGATORIA (ART. 175. Código Procesal Penal)

El Código Procesal penal indica que, al existir la sospecha fundada, el establecimiento educacional tiene el deber de realizar la denuncia a los organismos competentes; Carabineros, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o Tribunales de Garantía, con el fin que se investiguen los hechos. Esto lo especifica, en su artículo 175 que en cuanto a la denuncia indica: *“Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren*

a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento”. Esto también se aplica si hay sospecha fundada, de maltrato en el exterior del colegio.

2) SOBRE LA VIOLENCIA ESCOLAR, LEY N° 20.536.

En el Artículo 16 d), establece la especial gravedad del maltrato ejercido por parte de una persona adulta en contra de un/a niño/a: *“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”*.

3) ACTUACIÓN DEL ADULTO DE LA COMUNIDAD ESCOLAR Y LEY N° 20.536.

La Ley de violencia escolar, en el artículo 16, tipifica lo siguiente: *“los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales deberán informar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al Reglamento Interno del establecimiento”*.

VI. SI LA FALTA ES CONSTITUTIVA DE DELITO.

Se entregará toda información obtenida a Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público, o Tribunal competente (dentro de 24 horas una vez tomado el conocimiento del reporte con connotación de tipo delictivo).

Ante la sospecha de cualquier tipo de acto de estas características, y que sea posiblemente efectuado por algún miembro de nuestra comunidad, el colegio procederá de la manera anteriormente señalada y, además, considerando que:

Si es o se ve involucrado como un posible responsable (autor), un estudiante mayor de 14 años: el tipo de procedimiento del establecimiento será en función a que, cumpliendo ya esta edad, corresponde actuar según lo que estipula la Ley 20.084, que regula la responsabilidad penal adolescente, siendo ésta la que guía y orienta el proceso de averiguación y establecimiento de dicha

responsabilidad, la determinación de sanciones procedentes y la forma de ejecución de estas, por lo que se generará una denuncia de igual medida que la anterior, informando al organismo de cuerpolegal competente y así, el colegio se mantendrá a disposición de lo que se determine y oriente a nivel judicial.

Mientras el proceso de investigación se inicia en el Ministerio Público, para determinar si los hechos son constitutivos de un delito, el establecimiento se resguardará activando el Protocolo de acción para Maltrato de un estudiante a funcionario.

VII. PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA MALTRATO DE UN APODERADO A FUNCIONARIO.

FASE 1: DENUNCIA DE MALTRATO ESCOLAR. (DENTRO DE 24 HORAS).

¿Cómo y dónde denunciar una situación de maltrato escolar?

Ante la sospecha de cualquier comportamiento acontecido con algún miembro de nuestra comunidad, que implique algún tipo de agresión, violencia o acoso escolar, se destaca la importancia que cualquier persona del establecimiento, en conocimiento de un acto de estas características, debe denunciar o informar a las autoridades del colegio dentro de 24 horas desde la toma de su conocimiento, es decir, a Encargada de Convivencia Escolar del ciclo, Coordinadora de Convivencia Escolar o Dirección. De esta manera, tomará conocimiento el Equipo de Gestión, organismo encargado de promover los deberes y derechos frente a una situación de estas características. A la vez, la víctima también puede comunicar su situación, y en este contexto, todo (a) quien efectúe este primer paso, se encontrará protegido y seguro en su calidad de denunciante.

Cabe considerar que, ante la existencia de medios de recursos (pruebas) que puedan ayudar a aclarar los hechos informados, deben ser presentados en el momento de la denuncia, o bien, ser entregada a Coordinación de Convivencia Escolar.

En casos de agresión física; El procedimiento a seguir, será la constatación de lesiones en un Servicio de Urgencia de asistencia pública y la denuncia respectiva en Carabineros de Chile, siguiendo las indicaciones de las instituciones públicas según sea el caso.

En cuanto al proceso de recepción de la denuncia:

- Se debe dejar registro por escrito el contenido de la denuncia en Coordinación de Convivencia Escolar.
- Coordinación de Convivencia Escolar Informará a Dirección (Si aún no ha sido notificada), quién será la persona que resguarde desde su gestión el bienestar de la víctima.
- Se llevará la información a Equipo de Gestión para unificar criterios en la ejecución del protocolo.

FASE 2: INVESTIGACIÓN DEL REPORTE. ACTIVACIÓN DE RED DE APOYO PARA ACOMPAÑAMIENTO, CONTENCIÓN Y PROTECCIÓN.

Dirección y Coordinación de Convivencia Escolar, asignarán personas del Equipo de Convivencia Escolar y/o Equipo de Gestión, para generar una red de apoyo a la víctima y, por otra parte, una red de protección para quien resulte como posible responsable de la situación, lo cual, implica generar un ambiente seguro para ambas partes.

Para la víctima, implica una red de apoyo que propicie la entrega de contención, protección de tipo física y emocional.

Otros aspectos para saber:

- **Plazo de investigación:** La fase de investigación, debe contemplar un máximo de 15 días hábiles, cabe considerar que es prorrogables a petición de las partes involucradas.
- **Responsables de la investigación:** En primera instancia será Rectoría o Coordinación de Convivencia Escolar o quien subrogue.
- **En cuanto al procedimiento de la investigación (indagación):**

Criterios obligatorios:

- Escuchar la versión de las partes involucradas de manera aislada y confidencial,

resguardando su integridad física y emocional.

- Atender a los posibles descargos de las partes.
- Indicar medidas cautelares para proteger el bienestar de la víctima.
- Informar el derecho a contención y acompañamiento psicológico o con profesionales internos para la víctima.
- Dirección y/o Coordinación de Convivencia Escolar, solicitarán reunión al Comité de la buena convivencia para establecer medidas según el protocolo atinente al tipo de maltrato escolar denunciado, siendo un equipo de trabajo que favorecerá en la determinación de acciones a seguir una vez que el proceso de investigación esté llevado a cabo. En este contexto, se utilizará la información con confidencialidad y criterio, compartiéndola sólo con quiénes colaborarán en el proceso.

Criterios opcionales:

- Solicitar evaluaciones o generar derivación con profesionales a nivel interno o externo según se estime pertinente.
- Solicitar la asesoría de Psicóloga u otro profesional competente que pudiera colaborar en el proceso.
- Revisar libro de clases, medios audiovisuales, documentos, informes u otro que pudiera contener información relevante.

El seguimiento y la investigación:

Es necesario comprender que es fundamental realizar seguimiento al proceso, por lo que implica toda acción de un funcionario del establecimiento para verificar el estado de vulneración ocurrida, de esta forma identificar que la víctima está asistiendo o siendo atendido y acompañado por los organismos competentes.

En el contexto que, el denunciante presentó su relato y todo medio de prueba a su poder, el Equipo de gestión velará por continuar de forma confidencial y fidedigna con la fase de indagación, de esta forma, corresponde continuar con un proceso investigativo que privilegie de manera objetiva todo suceso involucrado en el contexto de maltrato escolar.

En hechos que se involucre agresión física, el establecimiento deberá entregar toda información y medio de prueba a los organismos competentes de Servicio de Urgencia (asistencia pública), e incluso, a Carabineros de Chile u otra identidad que tome el caso.

Sobre las personas responsables del período de investigación:

La Coordinadora de Convivencia Escolar, en conjunto con Dirección, serán quienes comiencen a liderar el proceso de acción para obtener información que aclaren los hechos, generando entrevistas u otros medios de recopilación de datos de la manera que sea necesaria y alcanzable. Para esto, considerar medios audiovisuales, entrevistas individuales o grupales con profesores, estudiantes, Equipo de convivencia, que puedan contribuir a la comprensión de los reportes obtenidos. Por lo que, en caso de ser necesario, se podrá citar a entrevista a quienes sean nombrados en el proceso de recopilación de información (alumnos-a, adultos testigos, alumnos –as acusados, víctima-as, padres y/o apoderados).

El párrafo anterior, será llevado a cabo a cabalidad toda vez que una institución de carácter judicial y competente, no establezca la necesidad de realizar una investigación externa. Si este fuese el caso, se generan parámetros de acción según lo que se estipule como necesario según quién lleve la denuncia. El colegio Lovaina, entregará todo material recopilado que pueda favorecer en materia legal.

Para este proceso de investigación, se debe considerar una bitácora de registros que documente las acciones generadas con los participantes de este proceso de investigación.

En cuanto a la responsabilidad del colegio xxxxxx, se invita a no confundir con lo que le compete a los organismos especializados en la temática de maltrato y abuso sexual, por lo que las acciones no se ajustarán a lo que es investigar un delito o recopilar pruebas de las situaciones sabidas, sino más bien a proteger al funcionario y quiénes se encuentren involucrados para así derivar en los casos que se haya efectuado una denuncia externa pertinente.

Por lo tanto, los pasos del proceso de investigación son los siguientes:

a) Entrevista inicial y posteriormente, de seguimiento con los apoderados (as).

Coordinación de Convivencia Escolar y/o Dirección, establecerán entrevistas individuales con los adultos pertinentes para comunicar los hechos de denuncia, retroalimentar y comunicar acciones efectuadas a la fecha. A la vez, se informará el protocolo a seguir según el tipo de maltrato de apoderado a funcionario. Consigo, el objetivo es efectuar Orientación a ambas partes, y también ejercer acciones como red de acompañamiento para la víctima.

Por otra parte, una vez obtenida toda la información necesaria y posible de acceder para comprender el reporte de maltrato escolar, se informará de esto a los apoderados involucrados y también, de las acciones realizadas con la resolución a seguir.

b) Medidas de apoyo, contención, formación y reparación según el resultado investigativo.

Si el proceso de investigación determina y confirma que el hecho reportado es constitutivo de maltrato; se activarán procedimientos de apoyo, contención, formación y reparación, que implica lo siguiente:

- a) Intervenciones individuales de contención y orientación a la víctima.
- b) Diálogo grupal reflexivo; Definir y aplicar medidas formativas, reparatorias que promuevan la reflexión y conciencia de lo ocurrido para quiénes sea pertinente,

teniendo a la base el Proyecto Educativo Institucional (PEI), Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad (en caso de funcionarios) y Reglamento de Convivencia Escolar.

- c) Informar a los y las docentes pertinentes, y/u otros funcionarios del establecimiento, para que actúen como red en el cuidado y seguimiento de las relaciones personales entre los/las involucrados/as. Esto implica que se conformará una red de apoyo (profesionales psicólogas, docentes, asistentes de la educación pertinentes), para generar supervisión, seguimiento y/o acompañamiento formativo, según los acuerdos tomados frente a las acciones reparatorias y cuidado del bienestar entre las partes.
- d) Quienes participen en la red de apoyo del Colegio, deberá informar a la Encargada de Convivencia del ciclo involucrado; apreciaciones, situaciones, conductas o acciones efectuadas durante el proceso de plan de acción, que incidan de forma positiva o negativa en la reparación.
- e) Si existe voluntad de las partes, si es oportuno y no interfiere en algún proceso de una institución externa: Rectoría, Coordinadora de Convivencia Escolar, Psicóloga y /ó Profesor jefe, asistirán con un proceso de mediación.
- f) Generar una estrategia de desarrollo de taller, actividades y/ó espacios psicoeducativos para prevenir la agresión, violencia o acoso escolar entre los miembros de la comunidad.

FASE 3: SOBRE EL RESULTADO DE INVESTIGACIÓN Y EL PROCEDIMIENTO PARA EL (LA) PRESUNTO (A) RESPONSABLE.

Los resultados del proceso de investigación y orientaciones por agentes de apoyo que intervengan, tanto pertenecientes al establecimiento, y si lo hubiese, de organismos externos; El establecimiento se encontrará en la facultad de decisión frente a la víctima, autor o posible responsable de los hechos, toda vez que tenga el objetivo de proteger la salud física y mental de todos miembros del establecimiento; de notificar cualquier decisión que se encuentre en conformidad al Reglamento de convivencia escolar, PEI, normativas vigentes y en caso de

funcionarios, también corresponde utilizar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Si fuera necesario, también se puede recurrir a solicitar orientación de la Superintendencia de Educación.

En cuanto al tiempo estimado para la resolución del procedimiento a ejercer una vez constatando el resultado de la investigación, se contempla un plazo máximo de 5 días hábiles.

En el caso de confirmación de Maltrato escolar, se debe considerar de forma obligatoria lo siguiente:

- El establecimiento debe presentar el resultado de la investigación a las partes, cautelando a través de esto la integridad y dignidad de los (as) involucrados.
- El establecimiento debe atender a nuevas versiones o antecedentes si es que lo existiera.
- Evaluar los nuevos antecedentes disponibles.
- Presentar la resolución a las partes involucradas.

En consecuencia;

- a) Si los involucrados aceptan la resolución, se da término al Presente Protocolo.
- b) Si los involucrados no están de acuerdo con la resolución, se debe dar curso a un proceso de revisión o atención a un espacio de apelación según sea la causa.

El cierre final del Protocolo de Maltrato escolar desde un apoderado a funcionario lo efectuará Dirección y Coordinación de Convivencia Escolar, quienes informarán formalmente al Comité de buena convivencia (Consejo Escolar).

El procedimiento para seguir con el apoderado será según Reglamento de Convivencia Escolar, o en concordancia del organismo externo de carácter judicial que lleve la causa. Cabe destacar, si el establecimiento así lo determinara, puede considerar todos los todos medios de prueba que tenga a su disposición, así como también, las posibles atenuantes y/o agravantes presentes en la situación. Por lo tanto;

1.- Si se estima conveniente, podrá convocar a uno o más consultores (internos y/o externos) para que éstas aporten a los elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias.

2.- En el caso que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, el establecimiento podrá:

2.a Definir la(s) medida(s) a aplicar a través de un procedimiento regular.

2.b Invitar a las partes a resolver la situación conforme a una metodología de diálogo (Arbitraje o mediación). Esto, considerando la naturaleza y gravedad de los hechos y también, si el funcionario accede a este procedimiento.

2.c En los casos que no se haya podido confirmar ni desestimar la falta, quien lidere podrá realizar acciones de promoción de la buena convivencia y el respeto entre los adultos de la comunidad escolar.

2.d El establecimiento podrá solicitar cambio de apoderado (a) para velar por el bienestar y bien mayor de la comunidad escolar.

VIII. APELACIÓN A LA RESOLUCIÓN.

Una apelación lo puede realizar los principales actores involucrados, también Dirección, Coordinación de Convivencia Escolar o quien subrogue a las autoridades señaladas.

Para dar curso a una apelación, es necesario presentar una carta de apelación dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles una vez tomado el conocimiento de la resolución.

La respuesta del establecimiento a la debida apelación será a través de Dirección en un plazo máximo de diez días hábiles, desde la fecha de recepción de la apelación escrita.

Una vez teniendo la resolución final comunicada por Dirección, no existirá otra opción de apelación, por lo que se da cierre definitivo al Protocolo.