



### **3. PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

**VIGENCIA DESDE:** Marzo 2024

**AUTORES.** UNIDAD PSICOSOCIAL DAEM LINARES

**REVISORES.** EQUIPO JURÍDICO DAEM LINARES.

#### **CONSIDERACIONES**

- a.- Cuando se detecte una vulneración derechos, en virtud de lo establecido en el Código Procesal Penal, "Artículo 177, del incumplimiento de la obligación de denunciar hechos vulneración de derechos" por parte de funcionarios público, directores de establecimientos educacionales públicos o privados, profesores y profesionales de la salud, en un periodo de 24 horas de ocurridos estos, arriesgándose a multa de 1 a 4 UTM, salvo que realice algún acto que implique el ocultamiento del hecho, caso en el cual incluso podría ser sancionado como encubridor» (art. 175 CPP). Estas denuncias deben realizarse ante Carabineros, Tribunales de Familia, Fiscalía o Policía de Investigaciones.
- b.- Todos los funcionarios del establecimiento deben cumplir con la obligación y responsabilidad de denunciar ante Tribunales de Familia, cualquier situación de vulneración de derechos en contra de un estudiante. En un lapso de tiempo no mayor a 24 horas o tan pronto se advierta la situación, la denuncia se realizará de forma online en Oficina Judicial Virtual (OJV).
- c.- Se debe resguardar y proteger la identidad y del o los Estudiantes involucrados en los hechos en todo momento y en todos los pasos indicados en el protocolo. Procurando siempre el resguardo de la privacidad.
- d.- Este protocolo se debe activar de forma inmediata, tan pronto se conozcan los hechos ocurridos. La escuela se debe pronunciar sobre la situación detectada en un plazo no mayor a los 7 días hábiles, considerando desde la toma de conocimiento hasta la finalización del proceso, entregando las posibles sanciones y las medidas formativas, según corresponda.
- e.- El pronunciamiento de la escuela sobre los hechos ocurridos, hacia la comunidad educativa será de forma oral, en una instancia formal (consejo de profesores, consejo administrativo), hacia los estudiantes y apoderados involucrados, será de forma escrita, siempre resguardando la identidad e integridad de los involucrados.
- f.- Los responsables de resguardar que este protocolo se utilice y aplique de forma correcta y acabada son equipo directivo junto al equipo de convivencia escolar.





## I. PRESENTACIÓN.

El presente protocolo está diseñado para abordar la temática de maltrato infantil y adolescente, tomando en cuenta que es de suma importancia realizar acciones que permitan gestionar y fortalecer la adecuada convivencia escolar, previniendo todo tipo de violencia, física como psicológica de cualquier miembro de la comunidad educativa y así resguardar el bienestar de cada uno de las niños/as y adolescentes.

## II. DEFINICIONES.

**El maltrato infantil** 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 infantil privan a los niños, niñas y adolescentes del ejercicio de sus derechos y su bienestar.

**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). Serán consideradas las agresiones físicas como golpes, cortes, quemaduras, mordeduras, ahogamientos, entre otros. Sacudir a un niño o niña o adolescente es también maltrato. Un niño o niña o adolescente maltratado(a) físicamente puede presentar moretones, cicatrices, cortes, quemaduras o marcas de mordeduras.

**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. Serán consideradas como diferentes formas de hostilidad hacia el niño, niña o adolescente. Desde no expresarle afecto, ofensas verbales ("Eres tonto", "Eres malo"), críticas constantes, ridiculizaciones, descalificaciones, discriminaciones, amenazas, amedrentamiento, aislamiento, entre otras. Asimismo, pedirles que hagan cosas demasiado difíciles para su edad, o que presencien escenas de violencia entre miembros de su familia son agresiones de tipo 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/as responsables del cuidado y educación de los/as 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/as 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

**Vulneraciones o omisiones,** es un tipo de maltrato no dar a los niños, niñas o adolescentes los cuidados físicos y emocionales básicos y constantes que necesitan para desarrollarse y mantenerse sanos(as). Puede tratarse de falta de nutrición o alimentos inadecuados, vestimenta escasa o insuficiente, higiene pobre, falta de amor, falta de vigilancia, no enviarlos a la escuela, atención de salud poco regular o escasa o bien, la falta de hogar



**Violencia Escolar**, se entenderá por maltrato escolar cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos y/u online, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa. Algunas situaciones ejemplificadoras de violencia se pueden manifestar de la siguiente forma:

- a) Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- b) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo para cualquier miembro de la comunidad escolar.
- c) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual, físico.

**Acoso Escolar**, es definido por la Ley sobre Violencia Escolar, en su artículo 16, como “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”. De acuerdo a lo anterior, el acoso escolar tiene 3 características principales:

- Se produce entre pares (estudiantes)
- Existe una asimetría de poder entre los estudiantes (superioridad versus indefensión)
- Es reiterado o sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido
- Apunta a situaciones que puedan darse tanto dentro como fuera del establecimiento, por ejemplo, por medios virtuales. Existen diferentes tipos de violencia entre pares o acoso escolar:

FÍSICO, golpes, empujones, rasguños, entre otros.

PSICOLÓGICO, intimidación, chantaje, amenazas, manipulación, exclusión, entre otros.

VERBAL, comentarios discriminatorios, difundir chismes o rumores, realizar acciones de exclusión o bromas insultantes y repetidas como apodos, insultos, amenazas, burlas, entre otros.

### III. MARCO LEGAL.

Los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito, de acuerdo a la Ley N° 19.927 de delitos sexuales, son los siguientes:

**Agresión sexual**, en cualquiera de sus formas, de niños, niñas y adolescentes. Incluyen la violación, el estupro, el abuso sexual (propio, impropio y/o agravado), sodomía, exposición a niños/as a actos de significación sexual y pornografía infantil.

**Maltrato físico**, grave sufrido por niños, niñas y adolescentes. Se incluyen aquí a todos los niños, niñas o adolescentes que ven comprometida su integridad física y psicológica a causa del ejercicio de violencia extrema.



Los criterios médicos- legales, al respecto consideran:

**Lesiones graves:** Todas aquellas que causan en el niño/a o adolescente enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.

**Lesiones menos graves:** Aquellas en que la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y las circunstancias del hecho.

#### **IV. INDICADORES A CONSIDERAR PARA LA DETECCIÓN DEL MALTRATO ESCOLAR.**

Un adulto puede detectar una situación de maltrato y/o abuso, cuando se produce al menos una de las siguientes situaciones:

1. El propio niño/a adolescente le revela que está siendo o ha sido víctima de maltrato escolar.
2. Un tercero o algún compañero del niño afectado u otro adulto le cuenta que un niño está siendo o ha sido víctima de maltrato escolar.
3. Si el adulto identifica cambios de conductas que no evidenciaba anteriormente, o nota un cambio en su comportamiento, en sus hábitos o formas de relacionarse con los demás.

#### **V. SEÑALES QUE DEBEN PRESTAR ATENCIÓN.**

1. Cambios bruscos de conducta, aislamiento, baja de ánimo, tristeza y llanto.
2. Brusco descenso de notas, repentina desmotivación por los estudios y/o actividades de su interés.
3. Lesiones físicas reiteradas y/o que no sea comúnmente atribuibles a actividades habituales a su edad y etapa de desarrollo.
4. Miedo o rechazo a volver a su hogar.
5. Miedo o rechazo a asistir a la escuela o estar en lugares específicos de ésta.
6. Dejar registrado en el Libro de Clase los cambios progresivos o notorios según el caso.

#### **VI. OBJETIVOS**

- Promover el abordaje adecuado del maltrato infanto juvenil en niños niñas y adolescentes, a través de procedimientos que aseguren la protección y prevengan la victimización secundaria de los estudiantes en los establecimientos Municipales de la comuna de Linares.
- Asegurar la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes prestando apoyo en relación a la normativa legal vigente y derivaciones.



Las siguientes situaciones expuestas y los pasos que se detallan son complementarias al punto número IV. Acciones a seguir en caso de sospecha o revelación de maltrato a un/a estudiante.

### **I. Cuando el hecho ocurre fuera del establecimiento educacional**

1. Recabar la información y luego buscar un adulto protector que pueda apoyar el proceso.
2. Recopilar la información.
3. Entrevistarse con el profesor jefe quien emite un informe.
4. Informar al encargado o equipo de Convivencia Escolar.
5. Tomar contacto con especialistas externos o instituciones correspondientes.

### **II. Cuando hecho ocurre al interior del Establecimiento o el agresor se desempeña al interior del establecimiento.**

1. Alejar al agresor de la víctima.
2. Precautelar el bienestar y protección del niño.
3. No denunciar convierte en cómplice a quien lo sepa.
4. Cesar de sus funciones mientras dure la investigación.

### **III. Cuando el agresor es un menor de edad.**

1. Detectar o sospechar de abuso o maltrato infantil.
2. Comunicar a los profesores, inspector general, orientador o encargado de convivencia escolar.
3. Informar al apoderado o adulto responsable.
4. Iniciar un proceso de investigación.
5. Aplicar sanciones punitivas en caso de corroborar el maltrato y en caso contrario, aplica una instancia de reflexión y dialogo.

### **III. Cuando el agresor es un, padre, madre, apoderado o adulto cercano**

1. Detectar o sospechar de abuso o maltrato infantil.
2. Precautelar el bienestar y protección del niño
3. Comunicar a los profesores, inspector general, orientador, equipo o encargado de convivencia escolar.
4. Informar al apoderado o adulto responsable del alumno **(que no este involucrado directamente en el hecho)**, activando su red de apoyo mas cercana, cautelando la protección del menor
5. Iniciar un proceso de investigación y denuncia según corresponda, en un plazo máximo de 24 horas
6. Acompañar proceso de denuncia y aplicar medidas de resguardo al alumno, además de activar redes de apoyo, según corresponda.



#### IV. ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE SOSPECHA O DEVELACIÓN DE MALTRATO A UN/A ESTUDIANTE

ACCION	RESPONSA BLE	PROCEDIMIENTO
<b>Toma de conocimiento</b>	Encargado de convivencia escolar  Director  Cualquier miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento de algún hecho de este tipo	a) Si un funcionario miembro de la comunidad educativa advierte una situación de maltrato, inmediatamente deberá comunicarlo al responsable del establecimiento, dejando por escrito la situación detectada e inmediatamente activar el protocolo de acuerdo a los pasos detallados a continuación  b) En el caso que un estudiante manifieste una situación de asociada a maltrato y no pueda verbalizarlo, podrá manifestarlo por medio de un escrito libre indicando su nombre y curso y hacerlo llegar a su profesor jefe o al encargado/a de orientación o de convivencia escolar, de forma directa o a través de su apoderado, madre o padre.
<b>Denuncia</b>	Director del establecimiento educacional.  Encargado Convivencia Escolar  Orientadora  Psicóloga/o Trabajador/a social	Dirección debe denunciar el hecho ante Carabineros, PDI, Tribunal de Familia o Fiscalía, antes de transcurridas 24 horas desde que toma conocimiento de la situación que podría estar afectando al (la) estudiante, de lo contrario, se expone a las penas establecidas en el Código Penal. Existiendo la obligación de denunciar, el denunciante se encuentra amparado ante acciones judiciales que se puedan derivar de su ejercicio.  En el caso de contar con lesiones recientes llamar a carabineros y en compañía de un integrante de la dupla Psicosocial (psicólogo o trabajador social) se acompañará al niño /a o adolescente a constatar lesiones de forma simultanea establecer denuncia.  Si el niño/a o adolescente se encuentra en situación de riesgo, deberá ser informado inmediatamente al Tribunal de Familia, con la finalidad de proteger y decretar medidas cautelares y de protección.  La denuncia a Tribunal de familia es de forma online, via oficina judicial virtual, por lo cual se debe guardar copia de la denuncia para respaldo. Además de forma presencial realizar la denuncia a carabinero y PDI que es de forma oral, se debe pedir una copia de la denuncia tomada por ellos, para respaldo del establecimiento.  Como una de las medidas de resguardo, es recomendable que el alumno sea acompañado y contenido, por la dupla psicosocial o profesor jefe durante la jornada, de ser necesario puede estar en compañía de sus padres o apoderado. En el caso de que existan alumnos involucrados, deben mantenerse en espacios físicos separados.



<b>Notificación al apoderado</b>	Director Encargado de convivencia escolar Psicólogo	<p>La Dirección deberá poner en conocimiento al apoderado de la situación denunciada, salvo que se sospeche que éste podría tener participación en los hechos. Si fuera el caso que se sospeche se debe buscar a un adulto significativo o de su red de apoyo para el niño/a o adolescente que no se encuentre implicado en los hechos e informar.</p> <p>Además, si existen mas Alumnos involucrados, se debe poner en conocimiento a sus apoderados de la situación ocurrida</p> <p>Esta notificación a los apoderados, si el hecho lo amerita, será inmediata vía telefónica, luego los apoderados deben ser citados para ser informados de los hechos ocurridos, dejando un registro escrito y firmado de este encuentro, donde se explicará además los pasos a seguir y las eventuales medidas tomadas con los responsables y medidas reparatorias.</p>
<b>Acompañamiento al/la estudiante y su familia</b> (dentro del establecimiento y en conjunto con la red)	Encargado de convivencia escolar Orientador Psicólogo Trabajador social	<p>Acompañamiento y seguimiento a la denuncia por parte de la dupla psicosocial u orientador. En caso de no existir los funcionarios ya indicados, lo hará profesor encargado del establecimiento.</p> <p>Este seguimiento se realizará posterior a la denuncia, considerando una vez por semana entrevista al estudiante por parte de dupla psicosocial, durante mínimo un mes o el tiempo que se estime conveniente por parte del equipo. Si el procedimiento sigue su curso y el niño está recibiendo las ayudas necesarias de las redes, se hará seguimiento cada 15 días y finalmente una vez al mes al estudiante.</p> <p>Orientador, encargado de convivencia escolar o profesor encargado del establecimiento debe citar al apoderado al menos una vez al mes para acompañar y orientar al apoderado en el proceso que se está llevando, buscando entregar herramientas y acompañamiento para la familia.</p> <p>Con relación al seguimiento con las redes a las que se haya derivado el caso, dupla psicosocial debe realizar al menos una vez al mes solicitud de información para visualizar adherencia y avances o necesidad de apoyo a los procesos de intervención que se están realizando con el estudiante y los adultos significativos para este. A si mismo, ante cualquier situación relevante o nuevo hecho que ocurra en la escuela, se debe informar a los programas interventores y adjuntar la nueva información a la causa via Oficina judicial virtual.</p> <p>Se debe disponer de medidas pedagógicas, en primer lugar, se le comunicará al profesor jefe y luego se realizará un consejo de profesores del curso, para buscar estrategias didácticas que aborden la problemática. El profesor jefe debe implementar estrategias de información y comunicación de tipo de contención al resto del curso, apoderados y profesores.</p>



		<p>El director debe liderar la comunicación con las familias y la comunidad educativa en general entregando circulares informativos, de forma escrita y clara, en instancias formales.</p> <p>En el caso de los estudiantes agresores, la dupla psicosocial, Orientador, encargado de convivencia escolar o profesor encargado del establecimiento debe citar al apoderado al menos una vez al mes para acompañar y orientar al apoderado en el proceso que se está llevando. Además, orientar las medidas educativas y formativas que se tomaran con estos alumnos, conformando un plan de acción para estos casos.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### V. ACCIONES A SEGUIR EN CASO MALTRATO ENTRE FUNCIONARIOS

ACCION	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
<b>Toma de conocimiento</b>	Encargado de convivencia escolar Director	Cualquier adulto o funcionario del establecimiento educacional que tome conocimiento de situación de maltrato, aun cuando no cuente con todos los antecedentes que le parezcan suficientes o necesarios, deberá poner en conocimiento del hecho, en el menor tiempo posible, al encargado(a) de Convivencia escolar, o al Director del Establecimiento Educacional (de forma oral y escrita).
<b>Denuncia</b>	Director del establecimiento educacional.  Encargado Convivencia Escolar  Orientadora  Psicóloga/o Trabajador/a social	<p>Dirección deberá considerar denunciar el hecho ante Carabineros, PDI o Fiscalía, antes de transcurridas 24 horas desde que toma conocimiento de la situación que podría estar afectando al o los funcionarios.</p> <p>En el caso de contar con lesiones recientes llamar a carabineros y en compañía de un integrante de la dupla Psicosocial (psicólogo o trabajador social) se acompañará al funcionario a constatar lesiones de forma simultanea establecer denuncia.</p> <p>Como medida de resguardo, es recomendable que el funcionario sea acompañado y contenido, por la dupla psicosocial o directivos. En el caso de que existan otros funcionarios involucrados procurar mantenerse en espacios físicos separados.</p>
<b>Notificación e investigación</b>	Director Encargado de convivencia escolar Psicólogo	La Dirección al ponerse en conocimiento, activara una investigación de los hechos desde el Equipo de Convivencia Escolar, quienes deberán recabar la información, entrevistar, completar los hechos y presentarlos a la dirección del establecimiento. La dirección se reunirá con las partes involucradas, para compartir el resultado de la investigación y las posibles sanciones o medidas administrativas a tomar, según reglamento interno.



<b>Acompañamiento y resolución</b>	Encargado de convivencia escolar Orientador Psicólogo Trabajador social	Acompañamiento y seguimiento a la denuncia por parte de la dupla psicosocial u orientador. En caso de no existir los funcionarios ya indicados, lo hará dirección del establecimiento. Además, se brindará acompañamiento a los funcionarios involucrados por lo menos 1 vez por semana, en el transcurso de un mes luego de los hechos.  Como se menciona en las consideraciones iniciales, los plazos para esta resolución de parte de la dirección, desde que se toma conocimiento de los hechos son 7 días hábiles.
------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**VI. ACCIONES A SEGUIR EN CASO MALTRATO ENTRE APODERADOS O APODERADOS HACIA FUNCIONARIOS**

ACCION	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
<b>Toma de conocimiento</b>	Encargado de convivencia escolar Director	Cualquier adulto o funcionario del establecimiento educacional que tome conocimiento de situación de maltrato, aun cuando no cuente con todos los antecedentes que le parezcan suficientes o necesarios, deberá poner en conocimiento del hecho, en el menor tiempo posible, al encargado(a) de Convivencia escolar, o al Director del Establecimiento Educacional (de forma oral y escrita). Los responsables de activar este protocolo son el Equipo directivo o Equipo de Convivencia Escolar.
<b>Denuncia</b>	Director del establecimiento educacional.  Encargado Convivencia Escolar  Orientadora  Psicóloga/o Trabajador/a social	Dirección deberá considerar denunciar el hecho ante Carabineros, PDI o Fiscalía, antes de transcurridas 24 horas desde que toma conocimiento de la situación que podría estar afectando al o los funcionario o apoderados.  En el caso de contar con lesiones recientes llamar a carabineros y en compañía de un integrante de la dupla Psicosocial (psicólogo o trabajador social) se acompañará al funcionario a constatar lesiones de forma simultanea establecer denuncia.  En el caso de que exista un funcionario involucrado en el hecho como medida de resguardo, es recomendable que el funcionario sea acompañado y contenido, por la dupla psicosocial o directivos.
<b>Notificación y investigación</b>	Director Encargado de convivencia escolar	La Dirección al ponerse en conocimiento, activara una investigación de los hechos desde el Equipo de Convivencia Escolar, quienes deberán recabar la información, entrevistar, completar los hechos y presentarlos a la dirección del establecimiento. La dirección, equipo de convivencia y profesor jefe del curso al que pertenezcan los



	Psicólogo	apoderados, se reunirá con las partes involucrados, para compartir el resultado de la investigación y las posibles sanciones o medidas administrativas a tomar, según reglamento interno, el cual es aceptado al matricular a sus pupilos por parte de los apoderados, por lo cual están al tanto de las posibles sanciones que traigan sus acciones. Esta entrega de información se realizará de forma escrita, dejando una copia firmada en la escuela.
<b>Acompañamiento y resolución</b>	Encargado de convivencia escolar Orientador Psicólogo Trabajador social	<p>Acompañamiento y seguimiento a la denuncia por parte de la dupla psicosocial u orientador. En caso de no existir los funcionarios ya indicados, lo hará dirección del establecimiento. Además, se brindará acompañamiento a los funcionarios involucrados por lo menos 1 vez por semana, en el transcurso de un mes luego de los hechos. A los apoderados involucrados se realizará acompañamiento mínimo dos veces al mes, luego de ocurrido los hechos, buscando mejorar la relación con la comunidad educativa y su reglamento interno.</p> <p>Como se menciona en las consideraciones iniciales, los plazos para esta resolución de parte de la dirección, desde que se toma conocimiento de los hechos son 7 días hábiles.</p>



## **BIBLIOGRAFÍA**

- MINEDUC (2009) Ley N° 20.536 Sobre Violencia Escolar.
- MINEDUC (2009) Ley 20.370 Ley General de Educación.
- UNICEF (1989) Convención sobre los derechos del niño.
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DDHH (2017) Ley N° 21.013 Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.

<https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Cartilla-maltrato-acoso-abuso-sexual-Establecimientos-Educacionales.pdf>