



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

COLEGIO ÁGUILA MAYOR  
AÑO 2025

# INDICE

	Tema	Página
I.	<a href="#">Introducción</a>	2
II.	<a href="#">Campaña de identificación de las características de maltrato.</a>	2-3
III.	<a href="#">Definiciones conceptuales</a> 3 -	5
IV.	<a href="#">Reglamento de Convivencia Escolar (Derechos y deberes de madres, padres y apoderados).</a>	5
V.	<a href="#">Marco Legal.</a> 5 - - <a href="#">Sobre denuncia obligatoria (Art. 175, Código Procesal Penal).</a> - <a href="#">Sobre la violencia escolar (Ley N° 20.536).</a> - <a href="#">Actuación del adulto de la comunidad escolar. Ley 20.536.</a>	6
VI.	<a href="#">Si la falta es constitutiva de delito.</a> 6 -	7
VII.	<a href="#">Protocolo de Acción para Maltrato de un apoderado a funcionario.</a>	7- 14
	<a href="#">Fase 1: Denuncia de Maltrato Escolar.</a>	7 - 8
	<a href="#">Fase 2: Investigación. Activación red de apoyo.</a>	8 -12
	<a href="#">Fase 3: Sobre el resultado de investigación y procedimiento para el (la )presunto (a) responsable.</a>	12 -14
VIII.	<a href="#">Apelación a la resolución.</a>	15
	<a href="#">Esquema de acción para abuso sexual y algún tipo de maltrato</a>	

## **I. INTRODUCCIÓN:**

En el Colegio Águila Mayor, 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 a un 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 o cualquier 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:** Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño.
- **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 el 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 e intimidad sexuales de una persona, independiente de la edad, estrato social, raza, etnia, sexo o nacionalidad.

En este caso, se debe diferenciar lo que es Violación y abuso sexuales, 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 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*.

**3) 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.

**4) 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).*

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 cuerpo legal 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.- PASOS Y ACTUACIÓN INMEDIATA FRENTE A UNA DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y/O MAL TRATO DE UN APODERADO(A) A UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO**

A continuación, se entregan los lineamientos y pasos a seguir por un funcionario(a) del establecimiento frente a la queja, descontento o molestia de un padre y/o apoderado(a) de la comunidad educativa expresada de forma inadecuada mediante una desregulación emocional o mediante acciones que faltan al Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, evidenciando alguna acción de maltrato. Estas acciones y lineamientos velarán por el bienestar de todos los miembros que puedan verse afectados por la situación incluyendo a todos los miembros del personal del establecimiento, docentes, equipo psicoeducativo, directivos y otros funcionarios. Esto brindará una guía concreta sobre cómo abordar estas situaciones que pudieran ser de desregulación emocional como de maltrato.

En el contexto escolar pueden ocurrir distintas situaciones cotidianas o de convivencia frente a lo que se hace necesario conocer con anticipación las medidas a tomar para actuar de manera responsable y oportuna, con el fin de minimizar el riesgo asociado a estas situaciones donde un apoderado(a) puede desregularse emocionalmente o bien manifestar conductas impulsivas, agresivas o de maltrato como respuesta a alguna situación particular. Si esto ocurriese y se tornara repetitivo además podría ser causal de solicitud de cambio frente a estas acciones y actitudes, así como a aplicar medidas en caso de faltas al reglamento como apoderado(a).

Para generar mayor claridad se calificarán las situaciones en niveles A, B y C según su intensidad y riesgos que presente para los miembros de la comunidad educativa. De la misma forma se detallan los pasos y acciones a realizar en caso de que un funcionario(a) se vea enfrentado a alguna de estas situaciones.



Situación (Nivel de Intensidad A, B, C)	Acciones y pasos a seguir
<p>A.- Recepción de alguna molestia, reclamo, descontento, queja por parte de un padre, madre y/o apoderado(a) quien manifiesta conductas como: se altera, alza el volumen y tono de voz, llora, se presenta visiblemente enojado, labilidad emocional o crisis de angustia, solicita respuesta inmediata, entre otros.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Primer funcionario(a) que aborda la situación refiere al apoderado que debe seguir el conducto regular para buscar la solución a su situación/dificultad, derivándolo con la persona encargada según área (profesor(a) de asignatura, profesor(a) jefe, psicopedagogo(a), evaluador(a), encargado(a) de convivencia de ciclo) para poder dar respuesta a sus inquietudes. Se le invita a su vez a mantener la calma y esperar en un espacio de oficina privado.</li> <li>2.- Si no pudiera contactarse en ese momento al encargado(a) del área para dar respuesta a su situación se agendará un horario para una entrevista con quien corresponda en los días siguientes.</li> <li>3.- Se informa a convivencia escolar de la situación ocurrida para mantener un registro de la situación.</li> <li>4.- Convivencia Escolar evalúa la situación e investiga el caso para poder dar seguimiento y respuesta según la situación (área académica, área psicopedagógica, área contable, etc.) derivando a los funcionarios que sean indicados para esta labor.</li> <li>5.- Profesor(a) jefe deberá citar a una entrevista personal al apoderado(a) y recordar el Reglamento Interno y de Convivencia escolar, así como perfil de apoderado(a) y conducto regular previniendo nuevas situaciones y quedando firmado en una pauta de entrevista personal junto a los acuerdos y compromisos realizados.</li> </ol>
<p>B.- El apoderado(a) se presenta visiblemente impulsivo y/o intimidante (lenguaje soez, vulgar, descontrolado, con tono de voz intimidante o violencia verbal), puede exigir una respuesta inmediata a un funcionario(a) frente a su queja o dificultad, ya sea a su llegada o durante entrevista personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Primer funcionario(a) que aborda la situación refiere al apoderado que debe seguir el conducto regular para buscar la solución a su situación/dificultad, derivándolo a encargado(a) de convivencia escolar informándole previamente de la situación y contexto emocional en la que se encuentra el apoderado(a). Se le invita a mantener el buen trato en el espacio educativo ya que en este espacio hay menores de edad.</li> </ol> <p>El funcionario(a) que aborda la situación deberá comunicarse y solicitar el apoyo de un encargado(a) de convivencia escolar</p>

Puede evidenciarse además alguna de estas situaciones: El apoderado(a) da indicaciones u ordenes al funcionario(a) sobre lo que debe hacer en su labor, presiona u obliga a escribir algo en una pauta de entrevista, se niega a firmar la pauta de entrevista; quitar romper, fotografiar o llevarse la pauta de entrevista. Grabar la conversación o entrevista sin autorización del funcionario. Denostar, descalificar, humillar, al funcionario(a), insultar, o realizar amenazas al funcionario o al colegio.

indicando la situación emergente. Si no hubiera disponibilidad podría asistir el personal disponible ya sea coordinador(a) académico o subdirección.

2.- Un miembro del equipo de Convivencia Escolar (coordinador(a) académico o subdirección) se acerca para dar atención a la situación del apoderado(a). En este momento se le invita a mantener la calma para dar una oportuna y adecuada solución a su situación. Se le informa que mientras no mantenga la calma y el buen trato no se le podrá dar una respuesta inmediata a la situación, hasta que la persona acceda y logre mantener la calma y mantener el respeto y buen trato acorde al Reglamento Interno y de Convivencia Escolar del establecimiento.

3.- Se le invita a pasar a una oficina para realizar una entrevista personal y/o contención emocional al apoderado(a). El encargado de la situación podrá solicitar el apoyo de otro funcionario para participar en la entrevista. Se registra en una pauta de entrevista de apoderado la situación, dificultad o queja que presente y se dan los pasos a seguir para abordarla siguiendo el conducto regular del establecimiento.

4.- En caso de no acceder a seguir las acciones del protocolo, se deberá informar que hasta no mantener la calma no se podrá dar continuidad a la entrevista, solicitando su retiro del establecimiento. Se dejará como alternativa el envío de un correo electrónico informando de su situación y se gestionará una posterior entrevista de apoderado(a) cuando se encuentre en calma para poder ser escuchado y mantener un diálogo adecuado siguiendo las normas del Reglamento Interno y de Convivencia escolar del colegio.

5.- Posteriormente al retiro del apoderado(a) del establecimiento se dejará un registro de lo ocurrido por parte de convivencia escolar y el/ los miembros afectados, las acciones y trato del apoderado(a) hacia el o los funcionarios del establecimiento, así como para el ambiente de convivencia escolar. Se indicará en ese reporte si hubiera faltas al reglamento por parte del apoderado(a).

6.- Convivencia Escolar, acompañado de subdirección citará al apoderado(a) que acciona de esta forma para informar y recordar del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, normativas, conductos regulares para la resolución de diversas situaciones en

	<p>el establecimiento así como la importancia del cumplimiento del perfil de apoderado y mantener el buen trato y respeto hacia todos los miembros de la comunidad educativa. Se dará una advertencia de que esta situación no puede volver a ocurrir ya que afecta el bienestar del ambiente de convivencia del colegio y puede dañar directamente a algún funcionario(a) u otra persona. En esta entrevista se indicará si hubo faltas al reglamento y si hubiera aplicación de alguna medida o advertencia de medidas a aplicar del reglamento.</p>
<p>C.- El apoderado(a) se presenta al colegio o durante entrevista personal visiblemente alterado, agresivo, con lenguaje soez y amenazador increpando al funcionario que lo recepciona. Puede evidenciarse además alguna de estas situaciones: estado de conciencia alterada, agresiva e impulsiva, consumo de alguna sustancia (alcohol y/o drogas). Negarse a mantener diálogo, gritar, amenazar, empujar o lanzar objetos, empujar o golpear a cualquier miembro de la comunidad educativa.</p>	<p>1.- Primer funcionario(a) que aborda la situación refiere al apoderado que debe seguir el conducto regular para buscar la solución a su situación/dificultad. Solicita apoyo de manera inmediata a un funcionario(a) que se encuentre cerca para poder informar mediante éste de la situación a encargados de convivencia, subdirección y rectoría. Se le recuerda que en el espacio educativo ya que en este espacio hay menores de edad y que el trato que mantiene no se encuentra acorde al contexto en el que se encuentra. Se le solicita realizar su retiro del establecimiento y volver cuando se encuentre en calma para poder ayudarlo a resolver su situación o queja.</p> <p>2.- Un miembro del equipo de Convivencia Escolar (coordinador(a) académico o subdirección) se acerca para dar atención a la situación del apoderado(a). En este momento se le invita a mantener la calma para dar una oportuna y adecuada solución a su situación. Se le informa que mientras no mantenga la calma y el buen trato no se le podrá dar una respuesta inmediata a la situación, hasta que la persona acceda y logre mantener la calma y mantener el respeto y buen trato acorde al Reglamento Interno y de Convivencia Escolar del establecimiento.</p> <p>3.- Si el apoderado/a continúa agrediendo verbalmente, faltando a las normas y alterando el contexto de convivencia del colegio se le invitará a realizar su retiro del establecimiento y se procederá a llamar a carabineros para que asistan al colegio de forma urgente.</p> <p>De la misma forma, se cierran atenciones en secretaría y se detiene el normal funcionamiento del ingreso y salida del establecimiento. Un funcionario(a) de apoyo a secretaría y/o miembro del equipo de convivencia escolar se posicionará en la puerta de entrada y evitará la entrada de otras personas al</p>

establecimiento. Se dará la indicación a otros miembros del establecimiento de permanecer en sus salas con los estudiantes como una forma de protegerlos de una situación compleja o poder minimizar los riesgos de que dañe o agreda a otros miembros de la comunidad educativa.

El encargado de contener la situación podrá solicitar el apoyo de otros funcionarios para intentar dar las indicaciones y calmar al apoderado(a) involucrado.

4. En caso de que el apoderado(a) se retire por su voluntad registrará posteriormente en un reporte la situación ocurrida de forma descriptiva por parte de convivencia escolar y el funcionario(a) que tuvo que abordar al apoderado en esa situación.

5.- En caso de que el apoderado(a) se niegue a retirarse y persista con la situación se llamará al plan cuadrante o Carabineros de Chile, se esperará a que asistan al establecimiento para informar de la situación ocurrida a brindar su apoyo y poder derivar la situación a esta institución manteniendo el resguardo para los miembros de la comunidad educativa. En caso de ocurrir agresiones físicas o amenazas verbales de daño hacia un miembro de la comunidad educativa se deberá realizar la denuncia en carabineros de Chile sobre lo ocurrido.

6.- Convivencia Escolar, acompañado de subdirección o rectoría citará posteriormente al apoderado(a) que acciona de esta forma para informar y recordar del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, normativas, conductos regulares para la resolución de diversas situaciones en el establecimiento, así como la importancia del cumplimiento del perfil de apoderado y mantener el buen trato y respeto hacia todos los miembros de la comunidad educativa. En esta entrevista se indicará si hubo faltas al reglamento y si hubiera aplicación de alguna medida a aplicar del reglamento, dentro de las que se encuentra cambio de apoderado(a) para prevenir riesgos o daños a cualquier miembro de la comunidad educativa, así como la prohibición de ingreso al establecimiento.

7.- En casos en que no se pueda dialogar con el apoderado(a) involucrado en la situación se informará a la Superintendencia de Educación sobre lo ocurrido por parte de subdirección o rectoría. Se podrá solicitar una mediación con el apoderado(a) realizada

	por esta institución simultáneamente a la aplicación del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, así como el cumplimiento de este Protocolo de maltrato de apoderado(a) a funcionario.
Contactos telefónicos para solicitar asistencia de Carabineros de Chile	<b>Plan cuadrante n° 1 (Milagro 2): +56 987296428</b> <b>Emergencias y Denuncias: 133</b> <b>1° Comisaría La Serena (Colon 720): 512651081</b>

### VIII.- 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 Rectoría. 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 Rectoría (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.**

Rectoría 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 para proteger el bienestar de la víctima.
- Informar el derecho a contención y acompañamiento psicológico o con profesionales internos para la víctima.
- Rectoría 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), Carabineros de Chile u otra entidad que tome el caso.

### **Sobre las personas responsables del período de investigación:**

La Coordinadora de Convivencia Escolar, en conjunto con Rectoría, 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 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 Águila Mayor, entregará todo material recopilado que pueda favorecer en materia legal.



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

En cuanto a la responsabilidad del Colegio Águila Mayor, se invita a no confundir con lo que les 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 Rectoría, 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(a). 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, en caso de estudiantes y apoderados del establecimiento.

- 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 al Encargado(a) 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 voluntariedad de las partes, si es oportuno y no interfiere en algún proceso de una institución externa: Rectoría, Coordinadora de Convivencia Escolar, Psicólogo/a, Encargado/a de convivencia escolar y/o Profesor Jefe, gestionarán un proceso de mediación, aportando a la reparación del vínculo dañado, por el bienestar de los miembros involucrados.
- f) Generar una estrategia de desarrollo de taller, actividades y/o 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 05 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 Rectoría 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, por ejemplo: La no exposición del funcionario(a) a entrevistas personales con el apoderado(a) involucrado, acompañarse con otros funcionarios del establecimiento, entrega del estudiante por otro funcionario del establecimiento informado de su situación diaria o en entrevista informativa de la situación del estudiante por un funcionario suplente de su rol, todos los plazos definidos por el Equipo de Convivencia Escolar junto a Rectoría, tomando en cuenta la visión de las partes involucradas, u otras medidas que el equipo defina en reunión al evaluar el caso particular.

**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 caso de no haber voluntariedad de las partes de realizar mediación o arbitraje, se podrá solicitar entrevistas de forma personal por parte de Convivencia Escolar o Rectoría y firmar acuerdos, requeridos por el equipo de Convivencia, sobre el buen trato necesarios para el bienestar de los miembros de la comunidad educativa, así como más entrevistas de seguimiento de la situación hasta dar cierre al proceso escolar anual. En la entrevista citada con el apoderado(a) involucrado se solicitará que se encuentren presentes 2 funcionarios del establecimiento a cargo de realizarla como forma de protección y prevención de una nueva situación compleja o faltas del apoderado(a) al buen trato y reglamentos del establecimiento.

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

**2.f** Si el apoderado(a) involucrado se negara a asistir a las entrevistas citadas, realizar los pasos del protocolo como asistir a mediación o arbitraje entre otras medidas, y su actitud fuese negativa frente a resolver o a dar buen trato al o los funcionarios del establecimiento y cumplir con el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, el

Equipo de Convivencia Escolar o Rectoría podrán informar mediante correo electrónico sobre el cambio de apoderado(a) previniendo nuevas situaciones de maltrato hacia los funcionarios del establecimiento educativo y por el bienestar de todos los miembros de la comunidad escolar.

## **VII. APELACIÓN A LA RESOLUCIÓN.**

Una apelación la puede realizar los principales actores involucrados, Encargado(a) o Coordinador de Convivencia Escolar o quien subroga a las autoridades señaladas.

Para dar curso a una apelación, es necesario que el apoderado(a) directamente involucrado presente una carta de apelación dirigida a Rectoría dentro de un plazo máximo de tres días hábiles una vez tomado el conocimiento de la resolución.

La respuesta del establecimiento a la debida apelación será a través de una entrevista personal con Rectoría a la que el apoderado(a) será citado formalmente mediante correo electrónico 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 Rectoría, no existirá otra opción de apelación, por lo que se dará el cierre definitivo a la aplicación del Protocolo.

Si el apoderado(a) fuera citado por medio de correo electrónico y se negará a asistir o no respondiera justificando su inasistencia se dará por finalizado el proceso de apelación realizando el cierre definitivo a la aplicación del Protocolo.





## PROTOCOLO FRENTE A SOSPECHA O CERTEZA DE ABUSO SEXUAL O ALGÚN TIPO DE MALTRATO

-El protocolo se activa dentro de 24 horas una vez que un adulto (funcionario) del colegio toma conocimiento.

-Persona encargada de activar protocolo: Rectoría o Coordinadora de Convivencia Escolar (Estas personas deben ser informadas en forma inmediata).



Recepción de información

Se informa a Rectora o Coordinadora de Convivencia Escolar

Activan protocolo

Seguimiento por funcionarios designados; Se inicia proceso de protección, contención y proceso formativo para personas que se determine necesario.

En un plazo de 24 horas.

