



## **ANEXO N°2**

### **PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR**

#### **DEFINICIONES:**

**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, que signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

**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.

#### **1.-PROCEDIMIENTO FRENTE A VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES:**

- a).** El o la estudiante víctima de situaciones de conflicto, acoso, hostigamiento o agresión escolar, bajo cualquiera forma o modalidad de menoscabo, real o virtual, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento, podrá comunicarlo a la Educadora del nivel, o al docente más cercano, quienes deberán informar a la directora o a la encargada de Convivencia Escolar (La Educadora debe dar aviso de la agresión al momento). La denuncia debe quedar por escrito.
- b).** En caso de que un funcionario de la educación del establecimiento conozca de un caso constitutivo de agresión entre estudiantes, deberá comunicarlo inmediatamente a la educadora del nivel, a la directora y encargada de convivencia Escolar. La denuncia debe quedar por escrito.
- c).** La persona encargada de convivencia escolar deberá dar solución a este tipo de situaciones, dependiendo del tipo y grado de la agresión (por ejemplo, si se trata de un conflicto puntual o de un acoso reiterado) por medio de entrevistas con el criterio de siempre velar por su seguridad física y psicológica.





- d).** La educadora, deberá controlar durante el tiempo necesario, que los acuerdos sean cumplidos a favor de los afectados/as. Toda decisión y/o acción debe quedar registrada.
- e).** Las familias o apoderados de los estudiantes afectados/as, también deberán ser informados de los hechos que hayan dado origen a las situaciones de conflicto escolar y de las decisiones tomadas al respecto. Las entrevistas deben quedar registradas por escrito y bajo la firma del apoderado y demás asistentes, debiendo ser incorporada en el registro de vida del estudiante.
- f).** Si las agresiones persisten, los padres y apoderados deberán realizar acompañamiento al aula por un adulto responsable e idóneo en un plazo de 15 días a contar del hecho de agresión reiterada (asistente personal).
- g).** El establecimiento garantiza, por medio de la persona encargada de convivencia escolar, la asistencia, atención y/o derivación no sólo del o los estudiantes agredidos/as, sino que también del o los estudiantes victimarios/as y observadores/as de los actos constitutivos de una agresión escolar. Queda al arbitrio de las familias de los/las alumnos/as involucrados/as en estos hechos, el aceptar o rechazar la ayuda y orientación otorgada por el establecimiento para estos casos. Toda decisión y/o acuerdo debe quedar registrado.
- h).** Si los hechos de agresión son reiterados los estudiantes serán derivados a evaluación e intervención psicológica y/o psiquiátrica, los padres y apoderados tendrán un plazo de un mes para entregar informe con recomendaciones para el aula.
- i).** Si los Padres y Apoderados no cumplen con lo solicitado por el establecimiento, este se verá en la obligación de denunciar a las autoridades correspondiente, dando aviso que se procederá a dicho trámite en 10 Días a contar del cumplimiento de los plazos puestos para el cumplimiento de las medidas formativas anteriores.

## ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Recepción del caso de violencia entre estudiantes.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación vivida por el estudiante).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.
Informar a directora del caso de violencia entre los estudiantes.	Registro en hoja de reporte (descripción de la	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los





	situación vivida por el estudiante).		hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Denuncia (estudiantes).	Registro en hoja de reporte (descripción).	Persona encargada de Convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Recepción del caso informado por un funcionario del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación vivida por el estudiante).	Educadora del nivel Persona Encargada de Convivencia escolar y directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.
Denuncia del funcionario.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Persona encargada de Convivencia escolar y directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Reunir antecedentes entre los estudiantes.	Realizar entrevistas (educadora a cargo, asistente educación y estudiantes involucrados). Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y directora.	3 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.
Reunir antecedentes entre los funcionarios.	Realizar entrevistas (funcionarios de la escuela). (Registro en hoja de reportes).	Encargada de convivencia escolar y directora.	3 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.
Apoyo Pedagógico emocional.	Actividades, sesiones y entrevistas (registro en hoja de reporte).	Educadora, Encargada convivencia escolar, Psicóloga.	Educadora, Encargada convivencia escolar, Psicóloga.
Informar a las familias.	Realizar entrevista a la familia (informar los acuerdos tomados por el establecimiento) Registro en hoja de Reporte	Encargada convivencia escolar, Psicóloga, Educadora.	Inmediatamente después de comunicar los hechos ocurridos en el establecimiento





Acompañamiento en aula por agresiones reiteradas. (adulto responsable).	Observación directa por el adulto responsable - Registro en hoja de reporte.	Educadora, Asistente educación, Psicóloga y apoderado responsable	Plazo de 15 días hábiles para entregar informes con recomendaciones para el aula.
Derivación (Psicóloga del Establecimiento).	Realizar intervención para apoyar al o a los estudiantes involucrados - Registro en hoja de reporte.	Psicóloga.	Inmediatamente después que el apoderado haya aceptada dicha ayuda a su hijo/a (registro en hoja de reporte).
Derivación externa (Psicóloga o siquiatra).	Informe en espera del especialista - Registro en hoja de reporte.	Psicólogo o Psiquiatra.	Plazo de 30 días hábiles para entregar informes con recomendaciones para el aula.
Incumplimiento de los padres.	Denuncia a las autoridades correspondiente - Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y directora.	Plazo de 10 días hábiles para cumplir con el informe solicitado al especialista.

## 2.- PROCEDIMIENTO FRENTE A VIOLENCIA DE UN ADULTO (DIRECTIVO, EDUCADOR, AUXILIAR, ADMINISTRATIVO O APODERADO) HACIA UN ESTUDIANTE:

- a). El apoderado del estudiante afectado deberá informar a la brevedad a la educadora a cargo y a la encargada de convivencia escolar del hecho.
- b). De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de registro escrito o por vía virtual de correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos denunciados.
- c). Se procederá a una investigación, la cual constará de entrevista con los docentes, asistentes, profesionales de apoyo, apoderados, todo esto quedará registrado en carpeta de reporte. El plazo de investigación durará aproximadamente 10 días desde su denuncia.
- d). Se emitirá una resolución del caso y se tomarán las medidas formativas.
- e). En el caso de verificarse agresión física previo cumplimiento de los pasos anteriores de este protocolo, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección, quien procederá a denunciar a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.





**f).** En caso de comprobarse que tal hecho no tiene ninguna veracidad, se solicitará disculpas al adulto acusado.

**g).** En caso de que los padres y Apoderados se nieguen a las disculpas con el docente acusado de forma injustificada estos tendrán prohibida la vinculación con el adulto acusado injustamente.

### ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Recepción del caso de Violencia por parte de apoderado o estudiante del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.
Informar a directora del caso de violencia.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Informar al funcionario del establecimiento (involucrado en el caso).	Enviar correo electrónico informando el caso. (descripción de los hechos) Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia Escolar y directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Reunir antecedentes (funcionarios).	Realizar entrevistas (educadora a cargo, asistente educación, administrativo u otros).	Encargada de convivencia escolar y directora.	10 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.
Resolución de caso por parte del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Persona encargada de Convivencia escolar y directora.	24 horas después que el funcionario toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Denuncia a entidades correspondientes según resolución del establecimiento).	Informar a fiscalía Policía de investigaciones Carabineros de Chile las agresiones realizadas al estudiante.	Directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento.





Inocencia del docente.	Disculpas correspondientes hacia la funcionaria por no comprobar haber realizado la agresión. (Registro en hoja de reporte).	Encargada de Convivencia escolar y directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Disculpas por partes de los padres y apoderados del niño/a.	En el caso de los apoderados se nieguen a las disculpas con el docente acusado tendrá prohibida la vinculación con el funcionario. (registro en hoja de reporte).	Encargada de Convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento.

### **3.- PROCEDIMIENTO ANTE VIOLENCIA DE APODERADO A (EDUCADORA, ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVO) PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL:**

- a).** La funcionaria agredida deberá informar a la persona encargada de convivencia escolar o a la directora.
- b).** De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de registro escrito o por vía virtual de correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos denunciados.
- c).** Se procederá a una investigación, la cual constará de entrevista con los docentes, asistentes, profesionales de apoyo, apoderados, todo esto quedará registrado en la carpeta de reporte. El plazo de investigación durará aproximadamente 10 días desde su denuncia.
- d).** Se emitirá una resolución del caso y se tomarán las medidas formativas.
- e).** En caso de confirmación la agresión física, Verbal o psicológica se procederá a la denuncia ante fiscalía.
- f).** Se solicitará alejamiento del adulto agresor del establecimiento educacional y de la víctima hasta que la ley dicte sentencia.





<b>ETAPA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PLAZOS</b>
Recepción del caso de Violencia de un apoderado hacia funcionario del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.
Informar a directora del caso de violencia de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento.	Registro en hoja de reporte. (descripción de los hechos).	Encargado de convivencia.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Declaración del docente sobre violencia de un apoderado.	El funcionario agredido envía por medio de correo electrónico donde declara los hechos denunciados por él o ella.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	Inmediatamente después de ocurrir la agresión hacia su persona.
Investigación por parte del establecimiento.	Realizar entrevistas (educadoras, asistentes, personal de apoyo, apoderados u otros.) Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	10 días hábiles desde la denuncia del funcionario.
Resolución de caso por parte del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Persona encargada de convivencia escolar y directora.	24 horas después que el funcionario toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Denuncia a fiscalía, policía de investigaciones o carabineros de Chile por la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento	Informar a fiscalía, policía de investigaciones y carabineros de Chile la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento	Directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento.





Alejamiento del apoderado hacia el funcionario del establecimiento. (hasta que la ley dicte sentencia).	del hacia el del	Informar al apoderado por medio de una entrevista la denuncia fiscalía por violencia hacia un funcionario. (registro en hoja de reporte).	al por una la	Encargada Convivencia escolar / Directora	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la denuncia.
---	------------------------	---	------------------------	---	---

#### **4.- PROCEDIMIENTO ANTE VIOLENCIA DE DOCENTE, ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVO (PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL) APODERADO O FAMILIAR DEL ESTUDIANTE:**

- a). El adulto/a agredido/a deberá informar a la encargada de Convivencia escolar o a la directora.
- b). De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de registro escrito o por vía virtual de correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos denunciados.
- c). Se procederá a una investigación, la cual constará de entrevista con los docentes, asistentes, profesionales de apoyo, apoderados, todo esto quedará registrado en la carpeta de reporte. El plazo de investigación durará aproximadamente 10 días desde su denuncia.
- d). Se emitirá una resolución del caso y se tomarán las medidas formativas.
- e). En caso de verificarse la agresión física o Verbal se procederá a la denuncia ante fiscalía. Denuncia a fiscalía, policía de investigaciones o carabineros de Chile por la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento Informar a fiscalía, policía de investigaciones y carabineros de Chile la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento Directora inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento. Alejamiento del apoderado hacia el funcionario del establecimiento. (hasta que la ley dicte sentencia Informar al apoderado por medio de una entrevista la denuncia fiscalía por violencia hacia un funcionario Registro en hoja de reporte Encargada Convivencia escolar Directora Inmediatamente después que se toma conocimiento de la denuncia.
- f). Se procederá a la desvinculación del profesional o personal agresor del establecimiento educacional mediante carta certificada.





<b>ETAPA</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PLAZOS</b>
Recepción del caso de Violencia de un apoderado hacia funcionario del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.
Informar a directora del caso de violencia de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento.	Registro en hoja de reporte. (descripción de los hechos).	Encargado de convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Declaración del docente sobre violencia de un apoderado.	El funcionario agredido envía por medio de correo electrónico donde declara los hechos denunciados por él o ella.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	Inmediatamente después de ocurrir la agresión hacia su persona.
Investigación por parte del establecimiento.	Realizar entrevistas (educadoras, asistentes, personal de apoyo, apoderados u otros.) Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	10 días hábiles desde la denuncia del funcionario.
Resolución de caso por parte del establecimiento.	Registro en hoja de reporte (descripción).	Persona encargada de Convivencia escolar y Directora.	24 horas después que el funcionario toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Denuncia a fiscalía, policía de	Informar a fiscalía, policía de	Directora.	Inmediatamente después que se





investigaciones o carabineros de Chile por la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento.	investigaciones y carabineros de Chile la agresión recibida de un apoderado hacia un funcionario del establecimiento.		toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Alejamiento del apoderado hacia el funcionario del establecimiento. (hasta que la ley dicte sentencia).	Informar al apoderado por medio de una entrevista la denuncia fiscalía por violencia hacia un funcionario. (registro en hoja de reporte).	Encargada Convivencia escolar / Directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la denuncia.

### 5.-PROCEDIMIENTO ANTE VIOLENCIA DEL PADRES, APODERADOS Y/O CUIDADORES DE UN ESTUDIANTE EN CONTRA DEL MISMO:

- a). La Educadora deberá dar aviso de forma inmediata de cualquier sospecha de agresión en la cual sus estudiantes sean víctimas.
- b). La denuncia debe quedar por escrito.
- c). Se procederá a citar a los padres y/o apoderados informando el procedimiento.
- d). Se denunciará a las autoridades correspondientes por sospecha de agresiones físicas y psicológicas.

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Recepción del caso de Violencia realizada de un apoderado hacia el estudiante.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación).	Encargado convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.





Informar a directora del caso de Violencia realizada de un apoderado hacia el estudiante.	Registro en hoja de reporte. (descripción de los hechos).	Encargado convivencia.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Declaración del educador.	El funcionario informará lo sucedido por medio de correo electrónico donde declara los hechos denunciados.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	Inmediatamente después de ocurrir la agresión hacia su persona.
Investigación por parte del establecimiento.	Realizar entrevistas (educadoras, asistentes, personal de apoyo, apoderados u otros.) Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	10 días hábiles desde la denuncia del funcionario.
Situación apoderado o tutores del estudiante.	Informar al apoderado o tutor sobre el procedimiento a seguir.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	24 horas después que el apoderado o tutor tengan conocimiento de la denuncia que se realizara a la fiscalía sospecha.
Denuncia a fiscalía, policía de investigaciones o carabineros de Chile por sospecha de agresión física y psicológica.	Informar a fiscalía, policía de investigaciones o carabineros de Chile en caso de verificarse la sospecha de agresión física y psicológica del estudiante agredido.	Directora.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de la resolución del establecimiento.





## 6.- PROCEDIMIENTO FRENTE A VIOLENCIA DE ESTUDIANTE A OTRO ESTUDIANTE:

- a). El funcionario testigo deberá informar a la brevedad a la encargada de convivencia Escolar, directora y apoderado.
- b). De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de registro escrito o por vía virtual de correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos denunciados.
- c). Se procederá a una investigación, la cual constará de entrevista con los docentes, asistentes, profesionales de apoyo, apoderados, todo esto quedará registrado en la carpeta de reporte. El plazo de investigación durará aproximadamente 10 días desde su denuncia.
- d). Se emitirá una resolución del caso y se tomarán las medidas formativas (taller para guiar a los padres en el trabajo con sus hijos, etc. y /o derivaciones a especialistas en caso de ser requerido)
- e). Intervendrá psicóloga a nivel de Aula y al nivel para dar apoyo y medidas de contención.
- f). Si el hecho de agresión es reiterado se solicitará a los padres y apoderados acompañamiento al aula de una persona idónea (asistente personal o madre del estudiante).
- g). Se solicitará a los Padres y Apoderados evaluación psicológica o psiquiátrica, según sea el caso en un plazo de no más de un mes.
- h). Si el hecho de agresión es reiterado y los padres-apoderados no cumplen con lo solicitado por el establecimiento, este se verá en la obligación de denunciar a las autoridades correspondientes, ya que esto constituye vulneración de los derechos del niño o niña, por no prestar la atención médica o de especialistas necesarias, dando aviso que se procederá a dicho trámite en 10 días a contar del cumplimiento de los plazos puestos para el cumplimiento de las medidas reparatorias anteriores.

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Recepción del caso de Violencia de un estudiante a otro.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación vivida por el estudiante).	Encargado de convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos.





Informar a directora del caso de violencia de un estudiante a otro.	Registro en hoja de reporte (descripción de la situación vivida por el estudiante).	Encargado de convivencia escolar.	Inmediatamente después que se toma conocimiento de los hechos y como máximo hasta el día siguiente.
Declaración del educador.	El funcionario informará lo sucedido por medio de correo electrónico donde declara los hechos denunciados.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	Inmediatamente después de ocurrir la agresión hacia su persona.
Investigación por parte del establecimiento.	Realizar entrevistas (educadoras, asistentes, personal de apoyo, apoderados u otros.) Registro en hoja de reporte.	Encargada de convivencia escolar y/o directora del establecimiento.	10 días hábiles desde la denuncia del funcionario.
Resolución de caso por parte del establecimiento.	Talleres para guiar a los padres en la educación de sus hijos/as o derivaciones a especialistas en caso de que sea necesario.	Persona encargada de Convivencia escolar y Directora.	24 horas después que el funcionario toma conocimiento de la resolución del establecimiento.
Derivación (Psicóloga del Establecimiento).	Realizar apoyo en el aula al estudiante involucrado para dar medidas de contención.	Psicóloga.	Inmediatamente después que el apoderado haya aceptada dicha ayuda a su hijo/a (registro en hoja de reporte).
Derivación externa (Psicóloga o psiquiatra).	Informe en espera del especialista.	Psicólogo o psiquiatra.	Plazo de 30 días hábiles para entregar informes con recomendaciones para el aula.
Incumplimiento de los padres.	Denuncia a las autoridades correspondiente.	Encargada de convivencia escolar y Directora.	Plazo de 10 días hábiles para cumplir con el informe solicitado al especialista.





Escuela de Lenguaje y Jardín Infantil Nogales  
Pedro Félix Vicuña 669, Nogales

### **FICHA DE REPORTE**

<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA</b>	
<b>NOMBRE DEL DENUNCIANTE</b>	
<b>CARGO O FUNCIÓN</b>	
<b>NOMBRE QUIEN RECIBE LA DENUNCIA</b>	
<b>CARGO O FUNCIÓN</b>	
<b>INFORMACIÓN RECIBIDA</b>	

\_\_\_\_\_  
**FIRMA Y RUT DEL DENUNCIANTE**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA Y RUT QUIEN RECIBE LA DENUNCIA**

