



ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

1. INTRODUCCIÓN:

La comunidad educativa debe asegurar un ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones cotidianas entre sus integrantes dentro de un marco de respeto, participación y buen trato; velando por la buena convivencia escolar.

La Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, define en su artículo único la “Buena convivencia escolar”, como: *“La coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.*

2. MARCO NORMATIVO:

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
2. Constitución Política de la República.
3. Ley General de Educación, 20.370.
4. Ley 20.536, sobre Violencia Escolar.

3. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN FRENTE A SITUACIONES VIOLENCIA ENTRE ADULTOS:

Las estrategias de prevención se contienen en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar.

4. DE LA INFORMACIÓN AL RESTO DE LA COMUNIDAD ESCOLAR:

Según sea el caso, el Colegio junto a la Sostenedora, determinarán la forma, los tiempos, y a quiénes deberá informársele de los hechos ocurridos, respetando lo siguiente:

1. Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, con el fin de evitar distorsiones en la información, respetar la intimidad de los involucrados, y evitar vulnerar sus derechos.
2. Comunicar y explicar las medidas y acciones que se estén implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.

5. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

En este documento se contienen los siguientes Protocolos de actuación:

- 5.1. Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia física y/o psicológica entre apoderados y de apoderado a funcionario.
- 5.2. Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia física y/o psicológica de funcionario a apoderado.
- 5.3. Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia física y/o psicológica entre funcionarios.

5.1 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA ENTRE APODERADOS, Y DE APODERADO A FUNCIONARIO.

| | | | |
|---------------|---|--|---------|
| PASO 1 | Detección de la situación | | Ficha 0 |
| PASO 2 | Evaluación de la situación | (No aplica) | Ficha 1 |
| | | Entrevistas, declaraciones, afectado, testigos u otros | Ficha 2 |
| | | Derivaciones | Ficha 3 |
| PASO 3 | Adopción de medidas protectoras | | Ficha 3 |
| PASO 4 | Informe Concluyente | | Ficha 4 |
| PASO 5 | Resolución Final | | Ficha 5 |
| PASO 6 | Entrega de Informe Concluyente y de la Resolución Final | | |

PASO 1. DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN

Cualquier persona que detecte o sospeche respecto de una situación constitutiva de violencia o maltrato físico o psicológico entre apoderados o de apoderado a funcionario, deberá dar aviso de inmediato, verbalmente o por escrito al Encargado de Convivencia Escolar quien activará el Protocolo.

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designe por escrito, deberá elaborar la **Ficha 0**¹, en la que se materializará la detección de la situación.

PASO 2. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó:

1. Recabará antecedentes.
2. Deberá citar al adulto afectado (apoderado o funcionario), en un plazo que no podrá exceder de 24 horas siguientes a la denuncia, con el objeto de que se le entreviste en un día y hora determinado. Si es apoderado se le citará a través de la agenda escolar de su pupilo y/o vía telefónica, y en su defecto por carta certificada; dejándose constancia de esta citación en la hoja de vida de su pupilo. Si es funcionario se le debe citar por escrito.

La entrevista se materializará en la **Ficha 2**.

Cuando el adulto afectado sea un funcionario del Establecimiento Educacional deberá dar aviso de los hechos a la Dirección del Establecimiento, y ésta a la Oficina Central.

3. Entrevistará al apoderado denunciado; para ello deberá citarlo a entrevista en los mismos términos anteriores. La entrevista se materializará en una **Ficha 2**.
4. Podrá solicitar información a terceros, ya sea mediante entrevistas o declaraciones (testimonios). **Ficha 2**.
5. Deberá derivar a constatar lesiones, si procediere. **Ficha 3**.
6. Deberá denunciar el hecho a las autoridades competentes, si procediere, todo ello conforme al Protocolo de Denuncia de Delitos. **Ficha 3**.

¹ Si el afectado es quien informa de la situación se omitirá la Ficha 0, y se elaborará la Ficha 2.

PASO 3. ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROTECTORAS:

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá disponer de las medidas de resguardo, dirigidas a los afectados.

Toda medida protectora destinada a resguardar la integridad del adulto afectado, deberá ser adoptada conforme a la gravedad del caso.

Cuando el afectado sea un funcionario del Establecimiento, las medidas de resguardo deberán determinarse en conjunto con la Oficina Central.

De toda medida debe dejarse constancia en la **Ficha 3**.

PASO 4. ELABORACIÓN DE INFORME CONCLUYENTE:

Recopilados los antecedentes, el Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, deberá elaborar un Informe Concluyente², dentro de un plazo que no exceda de 30 días a partir de la fecha de la denuncia; especificando entre otros puntos: 1) Incidentes relevantes; 2) Tipo de violencia; 3) Quiénes lo presenciaron; 4) Fecha y lugar de ocurrencia; 5) Constatación de lesiones si hubo; 6) denuncias ante organismos competentes; 7) Pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó.

El pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar, o de la persona que él designó, deberá contener las medidas disciplinarias, y/o formativas, que corresponderá aplicar al apoderado denunciado; y las medidas de resguardo dirigidas al adulto afectado; o las razones que justifiquen desestimar el reclamo.

En la adopción y aplicación de cualquier medida deberá siempre resguardarse el Principio de la Proporcionalidad.

El Informe Concluyente se materializará en la **Ficha 4**.

PASO 5. RESOLUCIÓN FINAL:

El encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá elaborar la **Ficha 5**, la que se denominará Resolución Final, y que deberá contener las medidas a que nos referimos en el Paso anterior; o, que determina que el reclamo fue desestimado, con sus fundamentos, y a través de la cual se dejará constancia de la entrega del Informe Concluyente.

PASO 6. ENTREGA DEL INFORME CONCLUYENTE Y DE LA RESOLUCIÓN FINAL

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, citará a entrevista al apoderado denunciado y al adulto afectado, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de la denuncia, para un día y hora determinado, con el objeto de comunicar el resultado de la aplicación del Protocolo, entregar copia del Informe Concluyente y de la Ficha 5.

En caso de no ser posible la entrevista, se les remitirán los antecedentes por carta certificada enviada al domicilio particular del apoderado denunciado o adulto afectado; para los efectos de su notificación. Debiendo tener presente que es su deber mantener actualizados sus datos personales referidos a números telefónicos, dirección particular, correo electrónico, y otros.

² El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, tendrá la facultad, según sean las circunstancias, de elaborar y entregar el Informe Concluyente de manera desagregada, es decir, por separado, para cada uno de los involucrados, con el fin de no exponerlos, ni de vulnerar sus derechos.

APELACIÓN.

Todo integrante de la comunidad tiene derecho a una apelación, con fundamento y el debido respeto a la autoridad en el Establecimiento Educacional, frente a cualquier sanción derivada de este tipo de conductas. Dicha apelación se presentará por escrito ante el Rector del Establecimiento, dentro de 48 horas contadas desde la respectiva comunicación o notificación de la medida; el cual resolverá en el plazo de 5 días hábiles siguientes, en virtud a los nuevos antecedentes que se hayan recibido.

5.2 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA DE FUNCIONARIO A APODERADO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

| | | | |
|---------------|--|--|---------|
| PASO 1 | Detección de la situación | | Ficha 0 |
| PASO 2 | Evaluación de la situación | Entrevista al apoderado afectado | Ficha 1 |
| | | Entrevistas, declaraciones del denunciado, testigos u otros. | Ficha 2 |
| | | Derivaciones | Ficha 3 |
| PASO 3 | Adopción de medidas | | Ficha 3 |
| PASO 4 | Informe Concluyente | | Ficha 4 |
| PASO 5 | Resolución Final | | Ficha 5 |
| PASO 6 | Entrega de Informe Concluyente y de la Resolución Final. | | |

PASO 1. DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN

Cualquier persona que detecte o sospeche respecto de una situación constitutiva de maltrato físico y/o psicológico, que afecte a un apoderado miembro de la comunidad educativa, proveniente de un funcionario del Establecimiento, deberá dar aviso de inmediato, verbalmente o por escrito al Encargado de Convivencia Escolar, quien activará el Protocolo.

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designe por escrito, deberá elaborar la **Ficha 0**, en la que se materializará la detección de la situación.³

PASO 2. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, además de dar aviso inmediato a la Dirección del Establecimiento:

1. Recabará antecedentes.
2. Deberá citar al apoderado afectado, en un plazo que no podrá exceder de 24 horas siguientes a la denuncia o aviso de los hechos, con el objeto de que concurra al Establecimiento en un día y hora determinado, y se le entreviste e informe de la situación.

Se le citará a través de la agenda escolar de su pupilo y/o vía telefónica, y en su defecto por carta certificada. De la citación se debe dejar constancia en la hoja de vida de vida de su pupilo.

La entrevista del apoderado se materializará en la **Ficha 1**.

3. Deberá entrevistar al funcionario denunciado, para ello lo citará a entrevista en un plazo que no podrá exceder de 24 horas siguientes a la denuncia o aviso de los hechos, para un día y hora determinado. La citación se deberá realizar por escrito. La entrevista se materializará en la **Ficha 2**.

4. Podrá solicitar o recibir información de terceros, ya sea mediante entrevistas o declaraciones (testimonios)- **Ficha 2**.

³Si el apoderado afectado es quien informa del hecho, se omitirá la Ficha 0, elaborándose inmediatamente la Ficha 1.

5. Deberá derivar a constatar lesiones, si procediere. **Ficha 3.**

6. Deberá denunciar el hecho a las autoridades competentes (si procediere) todo ello conforme al Protocolo de Denuncia de Delitos. **Ficha 3.**

PASO 3. ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROTECTORAS:

Las medidas protectoras se determinarán por la Dirección del Establecimiento en conjunto con la Oficina Central, conforme a lo que dispone el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, según la gravedad del caso.

Igualmente las medidas disciplinarias o sanciones que correspondan al funcionario denunciado se determinarán y aplicarán conforme a lo que dispone el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

De toda medida debe dejarse constancia en la **Ficha 3.**

PASO 4. INFORME CONCLUYENTE:

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá elaborar un Informe Concluyente⁴, dentro de un plazo que no exceda de 30 días a partir de la fecha de la denuncia; especificando entre otros puntos: 1) Incidentes relevantes; 2) Tipo de Violencia; 3) Quiénes lo presenciaron; 4) Fecha y lugar de ocurrencia; 5) Constatación de lesiones si hubo; 6) denuncias ante organismos competentes; 7) Pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó.

El Pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar o de la persona que él designó, deberá contener las medidas protectoras que se adoptaron o adoptarán, así como las medidas disciplinarias o sanciones que se aplicaron por el empleador al funcionario (si se hubieren aplicado conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad); o las razones que justifiquen desestimar el reclamo.

Este informe se materializará en la **Ficha 4.**

PASO 5. RESOLUCIÓN FINAL:

El encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá elaborar la **Ficha 5**, la que se denominará Resolución Final, y que deberá contener las medidas a que nos referimos en el Paso anterior; o, que determina que el reclamo fue desestimado, con sus fundamentos, y a través de la cual se dejará constancia de la entrega del Informe Concluyente.

PASO 6. ENTREGA DEL INFORME CONCLUYENTE Y DE LA RESOLUCIÓN FINAL:

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, citará a entrevista al apoderado afectado, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de la denuncia, para un día y hora determinado, con el objeto de comunicar el resultado de la aplicación del Protocolo, entregar copia del Informe Concluyente y de la Ficha 5.

En caso de no ser posible la entrevista, se les remitirán los antecedentes por carta certificada enviada al domicilio particular del apoderado; para los efectos de su notificación. Debiendo tener presente que es deber del apoderado mantener actualizados los datos personales de él y del estudiante; referidos a números telefónicos, dirección particular, correo electrónico, y otros

⁴ El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, tendrá la facultad, según sean las circunstancias, de elaborar y entregar el Informe Concluyente de manera desagregada, es decir, por separado, para cada uno de los afectados, con el fin de no exponerlos, ni de vulnerar sus derechos.

APELACIÓN.

Todo integrante de la comunidad tiene derecho a una apelación, con fundamento y el debido respeto a la autoridad en el Establecimiento Educacional, frente a cualquier sanción/medida derivada de este tipo de conductas. Dicha apelación se presentará por escrito ante el Rector del Establecimiento dentro de 48 horas contadas desde la respectiva comunicación o notificación de la medida; quien la pondrá en conocimiento del ente superior Sostenedor, el cual resolverá en el plazo de 5 días hábiles siguientes, en virtud a los nuevos antecedentes que se hayan recibido.

Tratándose del derecho, plazos y procedimiento, de apelación del funcionario denunciado, se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

5.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA ENTRE FUNCIONARIOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

| | | | |
|---------------|---|--|---------|
| PASO 1 | Detección de la situación | | Ficha 0 |
| PASO 2 | Evaluación de la situación | (No aplica) | Ficha 1 |
| | | Entrevistas, declaraciones involucrados, testigos u otros. | Ficha 2 |
| | | Derivaciones | Ficha 3 |
| PASO 3 | Adopción de medidas protectoras | | Ficha 3 |
| PASO 4 | Medidas aplicables según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. | | Ficha 3 |

PASO 1. DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN

Cualquier persona que detecte o sospeche respecto de una situación constitutiva de maltrato físico y/o psicológico, que se suscite entre funcionarios miembros de la comunidad educativa, deberá dar aviso de inmediato verbalmente o por escrito al Encargado de Convivencia Escolar, quien activará el Protocolo.

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designe por escrito, deberá elaborar la **Ficha 0**, en la que se materializará la detección de la situación.⁵

PASO 2. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó:

1. Deberá dar aviso inmediato a la Dirección del Establecimiento, quien informará a la Oficina Central.
2. Recabará antecedentes.
3. Entrevistará a los funcionarios involucrados, para ello los citará a entrevista en un plazo que no podrá exceder de 24 horas siguientes a la denuncia o aviso de los hechos, para un día y hora determinado. La citación se deberá realizar por escrito. La entrevista se materializará en la **Ficha 2**.
4. Podrá solicitar o recibir información de terceros, ya sea mediante entrevistas o declaraciones (testimonios)- la **Ficha 2**.
5. Deberá derivar a constatar lesiones, si procediere. **Ficha 3**.
6. Deberá denunciarse el hecho a las autoridades competentes, (si procediere) todo ello conforme al Protocolo de Denuncia de Delitos. **Ficha 3**.

⁵Si el funcionario afectado es quien informa del hecho, se omitirá la Ficha 0, elaborándose inmediatamente la Ficha 2.

PASO 3. ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROTECTORAS:

Estas medidas se determinarán por la dirección del Establecimiento en conjunto con la Sostenedora, conforme a lo que dispone el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, según la gravedad del caso.

De toda medida debe dejarse constancia en la **Ficha 3**.

PASO 4. ADOPCIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS:

Las medidas disciplinarias o sanciones que correspondan al funcionario denunciado, y su apelación, se determinarán y aplicarán conforme a lo que dispone el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

De toda medida debe dejarse constancia en la **Ficha 3**.



FICHA 1. ENTREVISTA AL ADULTO INVOLUCRADO

| | |
|----------------|--|
| NOMBRE: | |
| CURSO: | |

| ANTECEDENTES RECABADOS EN LA ENTREVISTA |
|---|
| Fecha: |
| Hora: |
| Antecedentes recabados: |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Nombre y firma del encargado de practicar la entrevista

Nombre, Rut, y firma adulto involucrado



FICHA 2. ENTREVISTAS, DECLARACIONES DE TESTIGOS, Y OTROS.

ENTREVISTA/DECLARACIÓN

| |
|--|
| Individualización del entrevistado o declarante: |
| Fecha: |
| Entrevista/Declaración: |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Nombre y firma del encargado de practicar la entrevista o de recibir declaración

Nombre, Rut, y firma del entrevistado o declarante



FICHA 3. MEDIDAS APLICADAS

(Cuando procedieren)

3.1 DERIVACIONES

| Derivación/denuncia | Fecha | Institución | Funcionario responsable | Firma del Funcionario Responsable |
|---|-------|-------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Derivación a constatar lesiones | | | | |
| Denuncia (si es constitutivo de delito) | | | | |
| Derivación a Tribunal de Familia | | | | |
| Otras: | | | | |

Adjuntar documentación de respaldo.

3.2 OTRAS MEDIDAS

| Tipo de medida | Descripción | Funcionario responsable | Firma del Funcionario Responsable |
|----------------|-------------|-------------------------|-----------------------------------|
| | | | |
| | | | |

Adjuntar documentación de respaldo.



FICHA 4. INFORME CONCLUYENTE

En su elaboración deben considerarse los elementos requeridos en el Paso N° 4 de este Protocolo:

| Fecha: |
|--------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Nombre y firma del Encargado de Convivencia Escolar o persona que designó



FICHA 5. RESOLUCIÓN FINAL: MEDIDAS DISCIPLINARIAS, FORMATIVAS Y PROTECTORAS

Comuna _____ día _____ mes _____ año _____

En consideración a los antecedentes recabados, al Informe Concluyente, a lo dispuesto en las disposiciones del Reglamento Interno del Establecimiento Educacional, a la normativa legal vigente, y a (indique _____ motivo _____ o justificación).....

.....
.....
.....

se informe/ resuelve que:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Asimismo, se deja constancia, de la circunstancia de haberse efectuado la entrega del Informe Concluyente (Ficha 4), cuyo nombre y firma se contiene el pie de este documento.

Nombre y firma del Funcionario (que aplicará la medida)

Nombre, Rut, y firma de quien receptiona la Ficha