



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE AGRESION Y/O MALTRATO DE UN(A) ALUMNO(A) Y/O UN(A) APODERADO(A) HACIA UN(A) MIEMBRO DEL PERSONAL DEL COLEGIO Y/O DE LA COMUNIDAD ESCOLAR.

### Introducción:

El presente instructivo tiene por objeto establecer los cursos de acción que tanto alumnos(as), profesores(as), personal paradocente, auxiliares, y en general todo miembro de la comunidad educativa del Colegio San Francisco Misionero debe aplicar, ante situaciones que constituyan maltrato físico y/o psicológico de algún alumno(a) y/o apoderado(a) en contra de cualquier miembro personal del colegio y/o de la comunidad escolar.

La Ley general de educación establece que: *“Son deberes de los alumnos y alumnas brindar un trato digno, respetuoso y no discriminatorio a todos los integrantes de la comunidad educativa”*(LGE.art 10.a ,parrafo2).Por otra parte *“son deberes de los padres, madres y apoderados ,respetar la normativa interna, y brindar un trato respetuoso a los integrantes de la comunidad educativa”.* ”(LGE.art 10,b.parrafo 2).

Los profesionales de la educación **tienen derecho** a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. De igual modo, **tienen derecho** a que se respete su integridad física, psicológica, y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos, por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. (Ley 20.501,art 8,bis)

El Colegio también visualiza la posibilidad que las víctimas de las agresiones físicas o psicológicas pueden ser los propios funcionarios de nuestro establecimiento, como el personal docente y paradocente, administrativos, asistentes de la educación y directivos. Es función del Colegio no sólo velar por la seguridad de sus alumnos o alumnas, sino también de todo el personal que desempeña funciones en el establecimiento.

Reviste especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra de los/as profesionales de la educación. (Ley 20.501,art. 8,bis).Toda acción de violencia contra profesores/as u otro/a adulto/a de la comunidad educativa, será considerada como una **falta gravísimas**, aplicándose las sanciones establecidas para este tipo de faltas en los **artículo 28 y 31** del Reglamento de Convivencia Escolar para el Alumnado y en los **artículos 43,44, 45 y 46 letras e y h** del Reglamento de los(as) Apoderados(as) del colegio ambos hechos públicos a través de la página web institucional [www.sfm.cl](http://www.sfm.cl).

La prevención y solución de casos de maltrato físico o psicológico es una responsabilidad compartida por toda la comunidad escolar, ya que aunque se dé tanto al interior del establecimiento como fuera del ambiente escolar, puede tener incidencias directas en el desarrollo del personal del colegio y su integridad física y psicológicas afectando directamente en el desempeño de sus roles y funciones.

### 1.- Caracterización del maltrato y conceptos afines.

**Maltrato:** Se entenderá por maltrato, cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de un(a) funcionario(a) del colegio, el cual pueda provocar al(a la) funcionario(a) en cuestión el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos, fundamentales, dificultando o impidiendo, de cualquier manera, su desarrollo o desempeño profesional, afectivo, moral, intelectual, espiritual y/o físico.

**Agresiones Físicas:** Dentro de estas se encuentran las **directas** como, peleas, golpes, palizas, empujones, zancadillas o **indirectas** como, hurtos, destrozos, ocultar pertenencias, obstaculizar el libre tránsito y/o el desempeño laboral, provocaciones entre otras.

**Agresiones Verbales:** Dentro de estas se encuentran las **directas** como, insultos ya sea por características físicas, raciales, étnicas u otras, alzamiento anormal del tono de voz, gestos, obscenos entre otras y las **indirectas como**, hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras, calumnias ya sea por voz o a través de medios tecnológicos.

**Intimidaciones, Chantaje y/o Amenazas:** Para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiera.

**Vejeciones, abusos y humillaciones:** Como escupir, lanzar elementos sólidos y/o líquidos, mostrar partes íntimas, quitar la vestimenta y/o parte de ella, tocaciones, ridiculizaciones, etc...

Cabe hacer presente que la ley, y en específico, nuestro Código Penal califica en tres categorías las lesiones que puede sufrir una persona, según ella se tratará de delitos o faltas, conociéndose los primeros en los juzgados de garantía (investigados por el Ministerio Público) o en los juzgados de policía local. No corresponde a la comunidad educativa calificar la gravedad de las lesiones, ya que eso escapa de las competencias propias que la ley y la naturaleza de las funciones que a cada uno corresponden en el contexto escolar.

## **2.-Maltrato de algún(os) miembro(s) del alumnado hacia el personal del colegio.**

- A) En el caso de agresiones físicas recientes, se deberá llevar al (a la) funcionario(a) de forma inmediata al servicio médico más cercano para constatar lesiones y el impacto que dicha agresión pudiese haber causado, ya que una agresión podría llegar a ser constitutiva de delito. En paralelo se informará de inmediato al (a la) apoderado(a) del alumno o alumna agresor(a) de lo sucedido quién deberá acudir a la brevedad al colegio.
- B) En caso de que el hecho se pesquise de forma flagrante y el(la) infractor(a) sea imputable según la ley penal juvenil, se solicitará la presencia de Carabineros de Chile y/o la P.D.I. para que tomen las medidas pertinentes. Junto a lo anterior el colegio hará la denuncia respectiva. En paralelo se informará de inmediato al apoderado del alumno o alumna agresor de lo sucedido, para que concurra de inmediato al colegio o al lugar donde hubiere ocurrido la agresión. En el evento de que el (la) agresor(a) sea inimputable, también el (la) apoderado(a) deberá presentarse en el colegio de forma inmediata. En ambos casos se aplicará una suspensión de clases del (de la) alumno(a) hasta por 5 días para realizar la investigación pertinente y determinar las sanciones a aplicar.
- C) El(la) funcionario(a) que sea víctima de alguna situación de agresión contará con apoyo psicológico, si al momento de ocurrir ésta, el colegio cuenta con el profesional afín, de lo contrario se le sugerirá recibir esta ayuda, siempre dependiendo del impacto que genere en el afectado, pudiendo ser derivado a la Mutual de Seguridad.
- D) La Dirección dispondrá inmediatamente el inicio de una investigación interna para el esclarecimiento de los hechos y responsabilidades de los(as) involucrados(as), y así recabar los antecedentes necesarios para efectuar las sanciones internas, contenidas en el Reglamento de Convivencia Escolar, debiendo articular y guiar la misma el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar, o quien designe el Director. Si los(as) involucrados(as) no asisten, se debe informar a los (las) apoderados (as) vía correo electrónico o teléfono, dejando registro de la situación y citándolos en lugar de sus pupilos(as). Se llevará un Registro de Casos de Maltrato, en adelante el "Registro" que estará a disposición de los denunciantes en la oficina de la dirección.
- E) En la investigación a que dé lugar la denuncia se respetarán la dignidad de las personas y el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos de juicio que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que correspondan. Tales relatos deben quedar por escrito, con fecha, nombre y firma correspondiente de quien los emite.
- F) Durante el transcurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas por lo tanto no se podrán hacer grabaciones y/o videos de ningún tipo.

- G) De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro por escrito, donde se explicita fecha, nombre y firma de los participantes, descripción de los hechos y acuerdos establecidos (los cuáles deben considerar plazos de realización).
- H) En relación con el uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada en forma reservada por la dirección y el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar del establecimiento. De acuerdo con la normativa legal vigente, tendrá acceso a esta información la autoridad competente (Tribunales de Justicia y Superintendencia de Educación Escolar).
- I) El Director y/o el (la) Encargado(a) de Convivencia, deberá de manera reservada citar a entrevista a los involucrados o testigos de un hecho de violencia escolar para recabar antecedentes. El director podrá incluir a otros(as) miembros del colegio si así lo estima necesario.
- J) Los padres y/o madres de los (as) alumnos(as) involucrados deberán ser informados permanentemente de la situación en la cual su pupilo(a) está involucrado, mediante una entrevista presencial o contacto telefónico (en casos excepcionales), de la cual deberá quedar el registro en la Hoja de Vida del (de la) alumno(a).
- K) Las sanciones se aplicarán de acuerdo con el Reglamento de Convivencia Escolar para el alumnado, siguiendo el debido proceso. Dado que cualquier tipo de agresión es considerada como falta gravísima (**Artículo 28**) el (la) involucrado(a) arriesga la expulsión y/o cancelación de matrícula. Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de alumnos(as) imputables según la ley penal juvenil, el colegio se reserva el derecho de realizar todas las acciones legales que estime necesario.
- L) La Dirección del Colegio, bajo los sistemas de registro que disponga de acuerdo con su Reglamento Interno y a la normativa vigente, deberá dejar constancia en la hoja de vida y/o en el Registro de Casos de Maltrato, de las sanciones aplicadas a los(as) alumnos/as que hubiese cometido algún acto de agresión contra algún(a) funcionario(a).
- M) Se informará de todos los casos de agresión a la Superintendencia de Educación, mediante oficio y con los documentos de respaldo correspondientes.

### **3.- Maltrato de un(a) apoderado(a) hacia algún miembro del personal del colegio:**

- A) En el evento que el maltrato y/o agresión ocurra fuera del establecimiento el (la) funcionario (a) afectado(a) deberá recurrir a la fuerza pública y a la justicia de ser necesario.
- B) En el evento que el maltrato y/o agresión ocurra al interior del colegio inmediatamente se solicitará la presencia de la fuerza pública, se harán las denuncias y/o constancias respectivas y si es necesario se llevará al (a la) afectado(a) a constatar lesiones.
- C) El Director decretará la prohibición de acercarse al colegio al (a la) agresor(a) si es necesario con la ayuda de la fuerza pública y en un plazo no mayor a 5 días hábiles realizará personalmente o designará al (a la) Encargado(a) de Convivencia y/o quién estime pertinente la investigación de los hechos.
- D) Las sanciones se aplicarán de acuerdo con el Reglamento de los(as) Apoderados(as) del colegio en sus **artículos 43, 44, 45, y 46 letra e y h.**

### **4.- Maltrato de un(a) alumno(a) y/o un(a) apoderado(a) hacia algún miembro de la comunidad escolar:**

- A) En el evento que el maltrato y/o agresión ocurra fuera del establecimiento el (la) afectado (a) deberá recurrir a la fuerza pública y a la justicia de ser necesario.
- B) En el evento que el maltrato y/o agresión ocurra al interior del colegio inmediatamente se solicitará la presencia de la fuerza pública, se harán las denuncias y/o constancias respectivas y si es necesario se llevará al (a la) afectado(a) a constatar lesiones.
- C) En el caso de que el (la) agresor(a) sea un (a) alumno(a) las sanciones se aplicarán de acuerdo con el Reglamento de Convivencia Escolar para el alumnado, siguiendo el debido proceso. Dado que cualquier tipo de agresión es considerada como falta gravísima (**Artículo 28**) el (la) involucrado(a) arriesga la expulsión y/o cancelación de matrícula. Sin perjuicio de lo anterior y para el caso de alumnos(as) imputables según la ley penal juvenil, el colegio se reserva el derecho de realizar todas las acciones legales que estime necesario.

D) En el caso de que el (la) agresor (a) sea un (a) apoderado(a) las sanciones se aplicarán de acuerdo con el Reglamento de los(as) Apoderados(as) del colegio en sus **artículos 43, 44, 45, y 46 letra e y h**. Sin perjuicio de lo anterior el colegio se reserva el derecho de iniciar acciones legales si lo estima pertinente.

## 5.- Curso de acción según el tipo de agresión.

A) Frente a una situación de carácter **leve**, el (la) afectado(a) intentará solucionar el conflicto con la ayuda del Encargado(a) de Convivencia Escolar, quien será el responsable de acompañar al afectado, abordando y mediando la situación.

B) Frente a una situación de carácter **grave**, según el Reglamento de Convivencia, el(la) afectado(a) (cualquier miembro del personal del colegio), deberán informar a él director y/o al Encargado(a) de Convivencia Escolar de la situación, para realizar la investigación pertinente y luego aplicar las sanciones y/o medidas tales como: carta de compromiso, condicionalidad, no renovación de matrícula para él o la estudiante involucrado(a) o cambio de apoderado(a), si éste fuera el(la) responsable.

C) Frente a una situación en donde un(a) alumno(a) y/o un(a) apoderado(a) cometa una **falta gravísimas** en contra de un funcionario(a) u otro miembro del personal del colegio (agresión física o verbal y/o amenazas, el o los funcionarios presentes deberán informar rápidamente a él director o al (a la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y/o Coordinadores(as) de Área para que llamen a Carabineros y sólo si la integridad del (de la) funcionario(a) se ve comprometida, registrar de manera audiovisual la situación problemática. En el caso de que el(la) agresor(a) sea un(a) alumno(a) y siguiendo el debido proceso se podría decretar la expulsión inmediata y/o cancelación de matrícula y para casos de apoderados(as) la pérdida de esta condición.

D) Es deber de todo/a funcionario/a del colegio hacer un llamado a la calma a los(as) involucrados(as), siendo éste su objetivo principal, evitando no caer en confrontaciones con él(la) agresor(a). El director, el (la) encargado(a) de Convivencia Escolar y/o Coordinadores de Área, enviarán al (a la) psicólogo(a) para que contenga emocionalmente al afectado(a) agredido(a), en un lugar privado.

E) Finalizada la situación de riesgo, se deberán aplicar los protocolos correspondientes y denunciar la situación a la Fiscalía (para casos donde se aplique la ley penal juvenil y/o el (la) agresor(a) sea imputable) o llamar a los(as) apoderados para el caso de menores. En ambos casos se debe informar a la Superintendencia de Educación.

F) Para efectos de la aplicación de sanciones, se recurrirá a la reglamentación interna pertinente siguiendo el debido proceso. Para casos que puedan resultar en delitos se recurrirá a la justicia ordinaria. Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección cumplirá con la obligación de denunciar en los términos del artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal.(anexo 1)

### Anexo 1

#### **Artículos del Código Procesal Penal Chileno**

Artículo 175.- Denuncia obligatoria. Estarán obligados a denunciar:

a) Los miembros de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile y de Gendarmería, todos los delitos que presenciaren o llegaren a su noticia. Los miembros de las Fuerzas Armadas estarán también obligados a denunciar todos los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones;

b) Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos;

c) Los jefes de puertos, aeropuertos, estaciones de trenes o buses o de otros medios de locomoción o de carga, los capitanes de naves o de aeronaves comerciales que naveguen en el mar territorial o en el espacio territorial, respectivamente, y los conductores de los trenes, buses u otros medios de transporte o carga, los delitos que se cometieren durante el viaje, en el recinto de una estación, puerto o aeropuerto o a bordo del buque o aeronave;

d) Los jefes de establecimientos hospitalarios o de clínicas particulares y, en general, los profesionales en medicina, odontología, química, farmacia y de otras ramas relacionadas con la conservación o el restablecimiento de la salud, y los que ejercieren prestaciones auxiliares de ellas, que notaren en una persona o en un cadáver señales de envenenamiento o de otro delito, y

e) 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. La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto.

Artículo 176.- Plazo para efectuar la denuncia. Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal. Respecto de los capitanes de naves o de aeronaves, este plazo se contará desde que arribaren a cualquier puerto o aeropuerto de la República.

**6.-** En el silencio de este protocolo de actuación se procederá con criterio, procurando siempre el bienestar físico como psicológico del personal del establecimiento en particular y de toda la comunidad educativa en general.

**JUAN FERNANDEZ SOTO**  
Magister en Estudios L.A.  
Diplomado en Educación  
Profesor de Estado  
Director

Santiago, \_\_\_\_\_ de