



**Colegios del Arzobispado de la Santísima Concepción**

***Educar, Evangeliza y Servir***

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A  
VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE LOS MIEMBROS 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”**.

**Este Protocolo se aplicará cuando exista:**

- a) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico entre pares.** Si esta violencia o maltrato presupone permanencia en el tiempo y reiteración, adquiere características de acoso escolar y en este caso aplicamos el Protocolo de Acoso Escolar.
- b) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico de estudiante a adulto miembro de la comunidad educativa.** El adulto podrá ser tanto un apoderado como un trabajador del Establecimiento.
- c) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico de adulto a estudiante.** El adulto podrá ser tanto un apoderado como un trabajador del Establecimiento. Sin embargo, si es el propio apoderado del estudiante afectado se aplicará el Protocolo de Vulneración de Derechos.
- d) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico de apoderado a trabajador del Establecimiento.**
- e) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico de trabajador del Establecimiento a apoderado.**
- f) **Violencia o maltrato físico, verbal y/o psicológico entre trabajadores.** Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de situaciones relacionadas a Acoso Laboral o Acoso Sexual, se aplicará el Procedimiento previsto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

## **2. MARCO JURÍDICO:**

- a) Declaración Universal de los Derechos Humanos

- b) Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente
- c) Constitución Política de la República
- d) Ley 20.370 General de Educación

### 3. PROTOCOLO:

Se establece como Principio Rector del Protocolo, que durante todo el proceso de éste, se deberá resguardar la intimidad e identidad de los involucrados en todo momento frente a terceros ajenos al proceso. Además se deberá permitir que estudiantes involucrados se encuentren siempre acompañado por su padre, madre o apoderado o por quien este último designe, sin exponerlo frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando vulnerar sus derechos.

#### A) DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN Y NOTIFICACIÓN:

1. La situación detectada, deberá informarse en:

- a) Formulario disponible en CMI (**Formulario Uno** digital), o
- b) En **Formulario Uno** de papel dispuesto en Convivencia Escolar, del cual el denunciante se llevará una copia timbrada y firmada por quien la recepcione. Si el denunciante estima que no se recepcione por integrantes del equipo de Convivencia Escolar, lo deberá entregar a Dirección de Formación o a Rectoría.  
Posteriormente, el **Formulario Uno** de papel, deberá ser ingresado por quien lo recepcione, a la Plataforma CMI, en un plazo de 2 días hábiles desde su recepción.
- c) El Protocolo lo llevará a cabo el Encargado de Convivencia Escolar. La Plataforma CMI lo notificará del inicio del Protocolo y se entenderá designado, salvo para el caso establecido en el número siguiente.

2. Si al Encargado de Convivencia le afecta uno de los impedimentos que se indicarán a continuación, se deberá dar aviso por éste, a Rectoría y a la Sostenedora, en el plazo de 1 día hábil, debiendo la Sostenedora nombrar a través de la Plataforma, quien llevará a cabo el procedimiento.

- a) Le afecte alguna enfermedad, incapacidad o impedimento que no le permita llevar a cabo el procedimiento
- b) Sea el denunciado en el proceso, forme parte del conflicto o no goce de la debida imparcialidad para indagar
- c) Cuando lo solicite el afectado por motivos fundados
- d) Asistan razones graves y fundadas que no permitan que lleve a cabo el procedimiento

3. El Encargado de Convivencia o quien fuese designado, dentro de un plazo de 2 días hábiles desde su recepción, deberá notificar a los involucrados y a sus apoderados, según corresponda, indicando la apertura del Protocolo.

4. El proceso deberá materializarse en una carpeta individual, debidamente ordenada, legible, fechada y foliada. Los documentos deberán escriturarse en computador.

5. Los plazos anteriores son sin perjuicio de denunciar los delitos en el plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento de los hechos y de informar al Tribunal de Familia según, Procedimiento de Denuncia establecido en el Reglamento Interno Escolar.

6. Si el denunciando es un trabajador del Establecimiento, se deberá disponer como medida protectora destinada a resguardar la integridad del trabajador y los denunciantes, la separación del funcionario de sus labores o tareas. Esta medida se llevará a cabo por la Dirección del Establecimiento en conjunto con la Sostenedora, conforme a lo que dispone el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Si el denunciando es una persona miembro de la comunidad educativa distinto de un trabajador, se procederá a su separación del afectado, de acuerdo a lo que dispongan los Tribunales de Justicia a los cuales se deriven los antecedentes, sin perjuicio de adoptar medidas de resguardo internas para proteger la integridad física y psicológica de los afectados, las que se deberán adoptar en conjunto con la Sostenedora.

## **B) INDAGACIÓN:**

### **1. Se deberán efectuar las siguientes entrevistas en el orden establecido:**

- a) Apoderados, para que tomen conocimiento y autoricen a entrevistar a su estudiante. En todo caso, podrán entrevistarse a los estudiantes solo si su edad y estado de madurez lo permiten, siempre evitando su revictimización en cumplimiento del interés superior del niño y solo contando con autorización previa del apoderado.
- b) Estudiante involucrado observando lo indicado precedentemente
- c) Apoderado involucrado (si correspondiere)
- d) Trabajador involucrado (si correspondiere)
- e) Terceros, es decir, otros estudiantes, apoderados, observando lo anterior en materia de entrevistas a estudiantes
- f) Las entrevistas a estudiantes de educación parvularia a 5° básico, solo podrán realizarla psicólogos del Establecimiento

**Citación a las entrevistas:** se deberá citar a entrevistas dentro de un plazo de dos días hábiles siguientes a la comunicación de la apertura del Protocolo, para un día y hora determinado. La citación se realizará mediante agenda escolar o correo electrónico dirigido a la dirección registrada en CMI, o institucional si es trabajador, y en su defecto por carta certificada enviada al domicilio registrado en CMI, o en su contrato de trabajo si es trabajador. En defecto de las anteriores, podrá utilizarse la vía telefónica dejando constancia por escrito de la hora de llamada y N° remitente y saliente, con firma y timbre de quien la realiza.

Si es más de un involucrado, las entrevistas se realizarán por separado.

Las entrevistas se deberán materializar en la **Formulario Dos**.

**2. Disponer de cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento, si es necesario se usará el registro de grabación de las cámaras de seguridad como medios de prueba.**

La indagación no tiene el carácter de investigación de delitos, dado que ello corresponde exclusivamente a las autoridades competentes.

## **C) DERIVACIONES:**

El Encargado del Protocolo, deberá gestionar acciones y derivaciones tendientes a otorgar medidas de resguardo, dirigidas a los afectados que el Establecimiento pueda proporcionar. Así, podrá requerir de la intervención de organismos especializados, como: Oficina de protección de derechos (OPD), Programa de prevención especializada (PIE) u otra red de apoyo similar para los

efectos de recibir orientación y/o requerir la intervención de un familiar directo del estudiante, quien le brinde apoyo y protección.

Igualmente se podrá implementar respecto de los estudiantes (sea a nivel de curso y/o individual) un Plan de Acompañamiento por parte del Establecimiento Educacional durante el desarrollo del Protocolo.

Las medidas de resguardo para los trabajadores deberán adoptarse en conjunto con la Sostenedora dependiendo de la gravedad del caso.

De toda derivación debe dejarse constancia en la Formulario Tres.

**D) PLAZO DE DURACIÓN DE LA INDAGACIÓN:** 30 días hábiles contados desde la designación del Encargado del Protocolo.

**E) DERECHO A SER ESCUCHADO:** Mientras se esté llevando a cabo la indagación, todos los involucrados serán escuchados y no se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos al proceso, salvo si quien los solicita es la Sostenedora, Tribunales de Justicia, Fiscalía, Policía de Investigaciones o la Superintendencia de Educación.

**F) INFORME CONCLUYENTE:** Una vez terminada la etapa de indagación, la que no puede exceder del plazo de 30 días ya indicado, el encargado tendrá 2 días hábiles para entregar el resultado del Protocolo mediante entrevista, el cual se materializará en un Informe Concluyente (**Formulario Cuatro**) al:

- a) Apoderado del estudiante involucrado
- b) Trabajador involucrado (si correspondiere)
- c) Apoderado involucrado (si correspondiere)

El Informe deberá incluir las acciones realizadas, en especial los medios de pruebas obtenidos, las conclusiones, las sanciones y medidas que correspondieren de acuerdo al Reglamento Interno Escolar. Salvo cuando, aparezca un trabajador denunciado, en cuyo caso deberá contener las acciones realizadas, en especial los medios de pruebas obtenidos y las conclusiones. El Informe en que aparezca el trabajador denunciado deberá enviarse en el mismo plazo a la Sostenedora.

Si hay más de un involucrado se deberá elaborar un Informe para cada uno de ellos.

En caso de no ser posible la entrevista, se le remitirán los antecedentes por carta certificada, enviada al domicilio del apoderado registrado en CMI Escolar, o en el contrato de trabajo si el denunciado es trabajador del Establecimiento.

Si el resultado de la indagación, sugiere la medida de cancelación de matrícula o expulsión, el Informe Final deberá, ser entregado solo a Rectoría, en el mismo plazo, para que ésta determine la adopción de la medida sugerida, de acuerdo al Procedimiento de Expulsión o Cancelación de matrícula regulado en el Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media en su Anexo N° 8.

**I) NORMAS DE APELACIÓN A SANCIONES:**

Apelación de estudiantes involucrados, apoderados de los involucrados y apoderados denunciados:

- a) Si la sanción determinada es distinta de cancelación de matrícula o expulsión, los involucrados y/o sus apoderados, tendrán derecho de apelar por escrito (**Formulario Cinco**) ante el Rector del Establecimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del Informe, el cual resolverá por escrito (**Formulario Seis**), en un plazo de 5 días hábiles siguientes. La resolución se enviará por correo electrónico a los involucrados (registrado en CMI), y a falta de este, mediante carta certificada al domicilio de los involucrados (registrado en CMI).
- b) Si la sanción determinada es cancelación de matrícula o expulsión, la apelación deberá sujetarse a las normas del Procedimiento de Expulsión o Cancelación de Matrícula del Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media.

Apelación de trabajadores involucrados:

- a) La apelación del trabajador deberá presentarse dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del Informe ante la Sostenedora, quien resolverá de ella por escrito dentro de un plazo de 5 días hábiles siguientes. La resolución se enviará por correo electrónico dirigido al correo institucional del trabajador, y en su defecto, mediante carta certificada al domicilio registrado en su contrato de trabajo.

#### **J) CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DEL PROTOCOLO:**

Los plazos establecidos en este Protocolo son de días hábiles; entendiéndose por inhábiles los días sábados, domingos y festivos, incluyendo, las interrupciones del periodo escolar, periodo en que uno o más involucrados se encuentren con licencia médica, o por casos fortuitos o fuerza mayor.

En ningún caso se suspenderá el plazo de 24 horas para la denuncia de delitos, establecido en Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno Escolar.

#### **K) AMPLIACIÓN DE PLAZOS:**

Los plazos del Protocolo podrán ampliarse por quien lo aplica, hasta por 10 días hábiles adicionales, por resolución fundada del investigador y previamente autorizado por la Sostenedora. La ampliación del plazo deberá comunicarse a los involucrados en entrevista o mediante correo electrónico enviado a dirección registrada en CMI Escolar antes de vencer el plazo primitivo.

En ningún caso se ampliará el plazo de 24 horas para la denuncia de delitos, establecido en Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno Escolar.

**FORMULARIO UNO**

<b>FECHA DE INGRESO</b>	___/___/___ —
<b>HORA</b>	___:___ Horas

<b>DATOS DENUNCIANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>TELÉFONO</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>DATOS DE SU ESTUDIANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>CURSO</b>	

<b>RUN</b>	
<b>DOMICILIO</b>	

<b>DATOS DEL DENUNCIADO</b>			
<b>NOMBRE COMPLETO</b>			
<b>CURSO</b>			
<b>ENCIERRE EN UN CÍRCULO O COMPLETE, SEGÚN CORRESPONDA</b>	<b>Estudiante</b>	<b>SI - NO</b>	<b>CURSO:</b>
	<b>Apoderado</b>	<b>SI - NO</b>	<b>CURSO:</b>
	<b>Profesor Jefe</b>	<b>SI - NO</b>	
	<b>Profesor de Asignatura</b>	<b>SI - NO</b>	<b>ASIGNATURA:</b>
	<b>Asistente</b>	<b>SI - NO</b>	
	<b>Otro</b>		<b>QUIÉN:</b>

<b>ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN DETECTADA</b>			
<b>Día y hora de ocurrencia de los hechos</b>	___/___/___ - ___:___ Horas	<b>Lugar de ocurrencia de los hechos</b>	
<b>TESTIGO(S)</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA</b>			

---

**RECLAMANTE**

**RECEPCIÓN DE SECRETARÍA/CMI  
ESCOLAR (SEGÚN CORRESPONDA)**

**FORMULARIO DOS. FICHA DE ENTREVISTA**

<b>N° ENTREVISTA</b>	
<b>FECHA</b>	__/__/__ —
<b>HORA</b>	__:___ Horas

<b>DATOS ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>TELÉFONO</b>	
<b>DOMICILIO</b>	



<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	
-------------------------------	--

<b>ENTREVISTA/DECLARACIÓN</b>

---

**FIRMA ENTREVISTADO**

---

**FIRMA ENTREVISTADOR**

**FORMULARIO TRES. DERIVACIONES**

**3.1 DERIVACIONES**

<b>Derivación/denuncia</b>	<b>Fecha</b>	<b>Institución</b>	<b>Funcionario responsable</b>	<b>Firma del Funcionario Responsable</b>
Derivación a constatar lesiones				
Denuncia (si es constitutivo de delito)				
Derivación a Tribunal de Familia				

Otras:				
--------	--	--	--	--

Adjuntar documentación de respaldo.

### 3.2 OTRAS:

Tipo de medida	Descripción	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable

Adjuntar documentación de respaldo.

### FORMULARIO CUATRO. INFORME CONCLUYENTE (ENTREGA CON CARÁCTER DE RESERVADO)

PROTOCOLO:	
FECHA INFORME	___/___/___

DATOS DEL ENCARGADO DEL PROTOCOLO	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
CARGO	
CORREO ELECTRÓNICO	

DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)	
---	--

INICIALES DE SU NOMBRE	
CURSO	

DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)	
---	--

INICIALES DE SU NOMBRE	
CURSO	

ACCIONES REALIZADAS		
---------------------	--	--

TIPO DE ACCIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.	___/___/___ —	
2.	___/___/___ —	
3.	___/___/___ —	
4.	___/___/___ —	

CONCLUSIONES Y FUNDAMENTOS
----------------------------

--

SANCIÓN			
---------	--	--	--

SANCIÓN	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.	___/___/___ —	___/___/___ —	

MEDIDA			
MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.	____/____/____ ____	____/____/____ ____	

ENTREGA DEL INFORME (FICHA INTERNA)	
<b>PROTOCOLO:</b>	
<b>DENUNCIANTE:</b>	
<b>AFFECTADO:</b>	
Medio de citación	
Fecha de citación	
Fecha de entrevista	
Lugar de entrevista	
Hora de entrevista	
Firma reclamante	

Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere) adjuntar comprobante	Fecha del envío: ____/____/____ -	Hora de envío: ____:____ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:
<b>DENUNCIADO</b>				
Medio de citación				
Fecha de citación				
Fecha de entrevista				
Lugar de entrevista				
Hora de entrevista				
Firma reclamado				
Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere). Adjuntar comprobante	Fecha del envío: ____/____/____ -	Hora de envío: ____:____ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:

**NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO**

**FORMULARIO CINCO. APELACIÓN**

<b>FECHA DE RECEPCIÓN APELACIÓN</b>	____/____/____ ____
-------------------------------------	------------------------

<b>DATOS DEL APELANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>CURSO/CARGO</b>	

<b>DOMICILIO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>ARGUMENTOS DE LA APELACIÓN</b>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**FIRMA APELANTE**

**FORMULARIO SEIS. RESOLUCIÓN DE APELACIÓN**

**RESOLUCIÓN DE APELACIÓN**

<b>PROT O COL</b>	
<b>FECHA</b>	__/__/____
<b>MEDIO DE ENVÍO</b>	

**Estimado Sr(a).**

\_\_\_\_\_

**Presente.**

Junto con saludar, en virtud de los antecedentes presentados en su escrito de apelación, de fecha \_\_\_\_\_ se resuelve que en

base a los siguientes fundamentos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Saludos cordiales,

---

**RECTOR(A)/SOSTENEDOR**  
**ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL**

cc. archivo