

ANEXO N° 6

Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre Miembros de la Comunidad Educativa

ESCUELA ESPECIAL DE LENGUAJE GIRASOLES

RBD 22647-5

*Reglamento Interno de Educación Parvularia 2026
Llanquihue*

1. Conceptos

Maltrato físico: cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres que provoque daño físico o enfermedad en el niño o adolescente, o 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. 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.

2. Protocolo frente a violencia entre párvulos y/o Desregulación Emocional Conductual (DEC)

2.1 Diferencia entre DEC y Violencia entre Párvulos

Desregulación Emocional Conductual (DEC): el párvulo pierde el control de su cuerpo y emociones porque no puede regularse. Su sistema nervioso se sobrecargó; no tiene lenguaje para expresar sus pensamientos en palabras. Puede haber mucho ruido, cambio de rutina, hambre, sueño, frustración (no logra hacer lo solicitado, no entiende la instrucción). El párvulo muerde, pega, grita, sale corriendo, se tira al suelo. Ocurre sin intención de dañar al otro. Es una descarga (ver Anexo N° 5).

Violencia entre Párvulos: un párvulo agrede a otro con intención de causar daño, dominar o excluir. Es conducta aprendida, reiterada y con objetivo social; actúa con violencia, busca poder en el grupo, no hay habilidades de resolución de conflicto (pega, empuja, quita juguetes, insulta, excluye de juego de forma repetida). El niño agresor mira para ver la reacción, se ríe, vuelve a hacerlo. La víctima muestra miedo, llanto sostenido, evita al otro.

2.2 Pasos generales

- El o la párvulo víctima de situaciones de conflicto, acoso, hostigamiento o agresión escolar, bajo cualquier forma o modalidad de menoscabo, real o virtual, dentro o fuera de las dependencias de la Escuela, podrá comunicarlo al docente correspondiente, o al más cercano, quienes deberán informar al Equipo Directivo.

- Si el niño presenta reiteradas conductas descritas hacia sí mismo, compañeros, o presenta conductas que no permiten la realización de una clase en forma armónica, se debe realizar las siguientes acciones:
 - El docente debe pedir un Estudio de Caso al Consejo de Profesores y buscar ESTRATEGIAS DE CONDUCTAS POSITIVAS, para que sean aplicadas tanto en el aula como en casa.
 - Si las estrategias en el aula no dan resultados, al cabo de un mes, dependiendo de la gravedad, se solicita a los padres apoyo profesional psicológico, neurológico o psiquiátrico externo.
 - Si el apoyo profesional externo no da resultados, al cabo de un mes, dependiendo de la gravedad, se solicita suspensión de clases hasta traer la evidencia de un apoyo profesional externo, en donde explicita el diagnóstico y tratamiento.
 - En caso de persistir las DEC y/o conductas agresivas, después de un mes o antes, se pueden acortar las jornadas escolares, si esto fuera beneficioso para el niño y su entorno.
- Las familias o apoderados de los estudiantes afectados deberán ser informados de los hechos que hayan dado origen a las situaciones de conflicto escolar y de las decisiones tomadas al respecto por parte de la institución educativa.

2.3 Tabla resumen: Maltrato escolar entre pares

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Denuncia	Todo integrante de la comunidad escolar deberá denunciar cualquier hecho de maltrato entre estudiantes. La denuncia se hará al docente de curso que corresponda en forma directa, o a cualquier funcionario, para que éste la haga llegar al Encargado de Convivencia. Recibida la denuncia, el docente iniciará el proceso de despeje, dejando registro por escrito de toda diligencia que se haga, para esclarecer el hecho y quiénes están involucrados. No se interroga al párvulo. Solo se escucha; no se hace “entrevista investigativa”. Si hay lesiones visibles, se lleva a centro de salud con apoderado.	Comunidad Escolar, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Inmediato
Comunicación	Se informará a los padres y apoderados de los estudiantes involucrados por correo electrónico y/o telefónicamente, según sea la gravedad.	Equipo Directivo	Inmediato

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Inicio de la etapa de despeje	Realizar una entrevista inicial con los estudiantes involucrados, donde se solicitarán detalles de lo ocurrido, además del grado de participación de cada estudiante. De ser necesario se derivará a los estudiantes a la Encargada de Convivencia Escolar para que realice contención emocional.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Dos días (sujeto a la gravedad del hecho)
Adopción de medidas de resguardo y seguimiento	Dependiendo de la gravedad y grado de afectación del estudiante, se adoptarán medidas especiales para proteger a la o las presuntas víctimas: redistribución en la sala de clases, observación y acompañamiento de aula, intencionar formación de grupos de trabajo, entre otras.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	24 horas
Evaluación	En los casos en que exista evidencia física del maltrato, se debe acompañar al afectado a estación de enfermería, donde se hará un chequeo del estudiante, y se emitirá un informe de lo observado. En caso de que sea necesario, se activará el procedimiento para la derivación del estudiante afectado al Servicio de Atención y Alta Resolución de Llanquihue (SAR).	Encargada de Enfermería	Inmediato

(cont.)

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Procedimiento de indagación frente a hechos graves	Cuando se inicie el proceso de indagación para determinar la existencia de una infracción a las normas de este reglamento, se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: entrevistas personales a involucrados y testigos; recepción y análisis de pruebas; entrevista a padres de los estudiantes involucrados; resolución de cierre de la indagación. NO APLICA PARA MENORES DE 14 AÑOS la denuncia penal directa.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	10 días hábiles para indagación y resolución
Cierre de indagación y/o despeje	Una vez concluido el proceso de despeje, se identifica el tipo de agresión (física, verbal, social). Se distingue de juego brusco si hay	Docente, Encargado de	Día hábil siguiente al cierre de la

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
	intención de dañar, reiteración y desequilibrio de poder. El plan de acompañamiento podrá considerar medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales según la situación particular: seguimiento pedagógico especial por parte del docente, presentación de trabajo formativo, seguimiento psicológico a cargo de docente y articulación con apoyo externo de existir.	Convivencia y Equipo Directivo	etapa de indagación
Derivación a especialista externo	En los casos que se estime necesario, se solicitará a la familia el apoyo de un profesional externo.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Durante la implementación del protocolo
Reconsideración de las Estrategias Conductuales	Una vez informada la aplicación de la medida disciplinaria, los apoderados podrán seguir el procedimiento de reconsideración: reforzamiento positivo, cambio de curso, jornada, acortar su jornada.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Cada tres semanas, por 30 a 60 días
Cierre de protocolo	Entrevista con los padres de estudiantes involucrados para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, y entrega de informe final a la Dirección.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	30 a 60 días

3. Protocolo frente a violencia de un adulto (directivo, profesor, auxiliar, administrativo o apoderado) hacia un párvulo

- El o la párvulo agredido o apoderado deberá informar a la brevedad a su tutor docente. De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio escrito o por vía correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos denunciados.
- Se procederá a una investigación, la cual constará de entrevista con los docentes, asistentes, profesionales de apoyo, apoderados. Todo esto quedará registrado en las actas de protocolos de actuación.
- El plazo de investigación durará aproximadamente 10 días desde la denuncia.

- Se emitirá una resolución del caso y se tomarán las medidas disciplinarias.
- En el caso de verificarse agresión física, previo cumplimiento de los pasos anteriores, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de la Dirección, quien procederá a denunciar a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.
- En caso de comprobarse que el hecho no tiene veracidad, se solicitarán disculpas al adulto acusado. Si los padres o apoderados se niegan a disculparse con el docente acusado de forma injustificada, tendrán prohibida la vinculación con el adulto acusado injustamente.

Medidas pedagógicas y de seguimiento

Disponer de medidas pedagógicas (libro de emociones, trabajo individual, tema semanal). Se propiciará un contexto protector al interior de la Escuela; se fomentará las capacidades de valoración de sus propias características personales para sobreponerse a la crisis; disminuir la victimización secundaria. En caso de que resulte necesario, se contactará con centros asistenciales que tengan por objeto la reparación de daños en víctimas de maltrato grave.

Seguimiento y acompañamiento: se mantendrá una permanente vinculación con los profesionales de organismos encargados del proceso de investigación y tratamiento de la víctima con el fin de colaborar en su proceso de reparación.

- Se debe evitar emitir, por parte de las personas involucradas y/o externas, juicios de valor que solo provocan ensuciar el procedimiento.
- Se debe intentar mantener al niño en cercanía con la figura que acoge el relato, la cual se ha transformado en una figura significativa, de apoyo y confianza para el niño, lo cual no tiene otro objeto que la contención emocional.

4. Violencia asimétrica: Maltrato y/o acoso de adulto (funcionario o apoderado) a estudiantes

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Denuncia	Todo integrante de la comunidad escolar deberá denunciar cualquier hecho de maltrato al Encargado de Convivencia Escolar en forma directa, o a cualquier funcionario, para que éste la haga llegar al Equipo Directivo. Recibida la denuncia, se iniciará la etapa de despeje del cual dejará	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	24 horas

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
	registro escrito en el libro de clases o ficha de entrevista.		
Inicio despeje	Proceso de indagación de los hechos denunciados: observación del estudiante agredido; entrevista con el funcionario o apoderado agresor y testigos si los hay; recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho (educadoras, estudiantes, funcionarios, entre otros); solicitud de cualquier información o antecedentes pertinentes; entrevista con los apoderados de los estudiantes involucrados; entrevista con los apoderados del curso. Finaliza la etapa de indagación con la resolución del protocolo.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	10 días hábiles desde la fecha de apertura del protocolo
Adopción de medidas de resguardo	Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la o las presuntas víctimas, como separarlas de su presunto agresor cuando se trate de un apoderado, funcionario de la Escuela o cualquier adulto de la comunidad escolar o que preste servicios externos. También se comunicará el plan de acompañamiento que podrá considerar medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar según la situación particular de cada alumno.	Equipo Directivo	Día 1 — durante todo el proceso
Evaluación	En los casos en que exista evidencia física de que el estudiante fue víctima de maltrato o violencia, se debe acompañar al afectado al SAR con el apoderado.	Equipo Directivo	Inmediato
Denuncia	En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito, el Encargado de Convivencia y Equipo Directivo realizarán la denuncia al Ministerio Público, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia.	Equipo Directivo	24 hrs. para presentar la denuncia
Derivación	En los casos que se estime necesario, se realizará derivación a profesionales externos.	Equipo Directivo	Durante el proceso del protocolo

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Cierre de indagación	Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RICE y RIOHS.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Día hábil posterior a la fecha de cierre de indagación
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Equipo Directivo	Cada tres semanas, reporte parcial
Cierre de protocolo	Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medidas implementadas. Cierre de protocolo con entrega de informe final a la Directora.	Encargado de Convivencia	30 a 60 días

5. Violencia de alumno hacia adulto (docente, funcionario o apoderado)

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Denuncia	Recibida la denuncia por violencia por el Encargado de Convivencia, éste iniciará el proceso de despeje del cual se dejará registro escrito en hoja de vida del estudiante o en ficha de entrevista.	Docente, Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	24 horas
Contención	El Encargado de Convivencia iniciará la conversación con los afectados para entregar orientaciones según RIOHS, y realizar primera contención. El Encargado de RRHH orientará al funcionario para iniciar proceso de derivación a Mutual.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo / RRHH	Día 1
Comunicación	Comunicación con los padres y/o apoderados de los estudiantes involucrados.	Equipo Directivo	Día 1
Procedimiento de indagación	Proceso de indagación de los hechos denunciados: observación del estudiante agresor, el profesor o funcionario agredido y testigos si los hay; recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho; solicitud de cualquier información o antecedente pertinente; entrevista con el apoderado. Finaliza la etapa de indagación con la resolución del protocolo.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	10 días hábiles desde la apertura del protocolo (plazo máximo)

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Cierre de indagación	Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RICE. Además del proceso de reconsideración según lo establecido en la sección Medidas Pedagógicas. Frente a la inasistencia de los apoderados a entrevista, la resolución podrá ser comunicada a través de carta certificada.	Encargado de Convivencia	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas; comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Equipo Directivo	Cada tres semanas, reporte parcial
Cierre de protocolo	Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medidas implementadas, cierre de protocolo y entrega de informe final a la Directora.	Encargado de Convivencia	30 a 60 días

6. Violencia entre adultos

6.1 Maltrato entre funcionarios de la Escuela

Las situaciones de maltrato entre funcionarios de la Escuela se deberán regular de acuerdo con lo establecido en el RIOHS.

6.2 Violencia de apoderado a funcionario

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Denuncia	Recibida la denuncia de maltrato por el Encargado de Convivencia, éste iniciará el proceso de despeje del cual se dejará registro escrito en libro de actas.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	1 día
Contención	Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente y tomar registro de lo sucedido.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	1 día
Denuncia (delito)	Si el hecho reviste características de delito, se informará a la Directora para que se realice la denuncia correspondiente en el Ministerio Público.	Equipo Directivo	Dentro de las 24 hrs. desde que se toma

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
			conocimiento del hecho
Inicio etapa de despeje	Proceso de indagación de los hechos denunciados: entrevista con los involucrados para recabar antecedentes; se podrá proponer la realización de una mediación, dependiendo de la gravedad de los hechos y la voluntad de las partes. Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho (educadoras, funcionarios, entre otros). Finaliza la etapa de indagación con la resolución del protocolo.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	10 días hábiles desde la apertura del protocolo
Cierre de indagación	Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RICE.	Encargado de Convivencia y Equipo Directivo	Día siguiente hábil al cierre de indagación
Reconsideración de sanción	Fase de apelación y resolución. En esta etapa el apoderado podrá apelar a la medida adoptada por la Escuela, según lo que indica el apartado De las Faltas y Sanciones Aplicables a Apoderados establecidas en el RICE.	Equipo Directivo	Cinco días hábiles
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados.	Encargado de Convivencia	Cada tres semanas
Cierre de protocolo	Entrevista con los involucrados para evaluar el cumplimiento de los acuerdos adoptados, cierre de protocolo y entrega de informe final a la Directora.	Encargado de Convivencia	30 a 60 días

Las medidas que pueden aplicarse consideran la suspensión de la calidad de apoderado oficial, situación en la que el apoderado deberá nombrar un suplente. Asimismo, se podrá adoptar la medida de prohibición de ingreso del apoderado a la Escuela. Cuando exista una agresión de funcionario a apoderado, se resolverá basándose en el RIOHS.