



Corporación de Lenguaje Amanecer Tomé-Florida  
"Deja huella en tu mundo"



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE  
MIEMBROS ADULTOS DE LA  
COMUNIDAD EDUCATIVA  
AÑO 2023**

## INTRODUCCIÓN

El presente protocolo ha sido concebido para proteger y resguardar los derechos de los niños y niñas de la Escuela de Lenguaje Amanecer Tomé, constituyéndose nuestro establecimiento en un espacio y sistema que promueve y garantice una convivencia pacífica, respetuosa e inclusiva, donde nuestra comunidad educativa, en su conjunto, asuma una postura de rechazo decidido ante toda forma de maltrato y abuso hacia la primera infancia, potenciando y promoviendo un ambiente seguro y protector.

Como establecimiento desarrollamos una serie de actividades con un enfoque formativo, enmarcadas en el autocuidado (asociadas al bienestar, a la valoración de la vida, del propio cuerpo y de la salud) y la prevención de riesgos, considerando las etapas evolutivas y los distintos ámbitos en que se desenvuelven nuestros niños y niñas, promoviendo aprendizajes significativos en nuestros estudiantes, así como en la comunidad educativa en general, con el fin de desarrollar y adquirir, conocimientos, actitudes y habilidades que les permitan desplegar estrategias de autocuidado de forma permanente.

En el presente protocolo de actuación considera las situaciones de maltrato o violencia entre miembros adultos de la comunidad educativa, estableciendo el procedimiento aplicable frente a hechos de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto educativo, entre el personal de la Escuela o entre éstos y madres, padres y/o apoderados del establecimiento, incluidos los hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales (redes sociales, páginas de internet, videos, entre otros).

## 1. Conceptos Claves

Para efectos de claridad de los conceptos abordados en el presente protocolo, utilizaremos las definiciones establecidas en las “Orientaciones a las Comunidades Educativas en la Prevención De Accidentes Escolares” emanadas por el Ministerio de Educación.

### 1.1. Conflicto

El conflicto se origina en situaciones que involucran a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia. Generalmente el conflicto se tiende a connotar negativamente, sin embargo, la relación entre las partes puede terminar robustecida en la medida que se utilicen, oportunamente, procedimientos adecuados para abordarlo. En este sentido, conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación puede generar una respuesta violenta.

### 1.2. Agresividad

La agresividad corresponde a un comportamiento defensivo natural en los seres vivos como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Por lo tanto, el comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. Por eso, en beneficio de la convivencia, es indispensable aprender a canalizar la energía y a discernir adecuadamente los potenciales riesgos y amenazas. Una respuesta agresiva no es, necesariamente, violencia. Sin embargo, si la respuesta es desproporcionada o mal encauzada se puede transformar en un acto violento.

### 1.3. Violencia

Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas: i. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; y, ii. El daño al otro como una consecuencia. La violencia no es algo innato de los seres humanos, sino un hecho cultural, por lo tanto aprendido, lo que permite que pueda ser deconstruido en favor de relaciones sociales pacíficas. Es un fenómeno relacional y multicausal, ya que se produce en el contexto de la interacción social y no es posible atribuir su origen a un solo factor. Podemos encontrar diversas manifestaciones de violencia:

- Violencia psicológica y/o emocional: amenazas; insultos; aislamiento; burlas frecuentes; hostigamiento permanente;

- Violencia física: golpes, patadas, tirones de pelo, etc.;
- Violencia física con uso de artefactos o armas: palos, cadenas, arma blanca o de fuego;
- Violencia a través de medios tecnológicos: insultos, amenazas o burlas a través de mensajes de textos, Internet, Messenger, teléfonos celulares, etc.

#### **1.4. Acoso (Bullying)**

Es una manifestación de violencia en la que una persona, es agredida o se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que llevan a cabo un par o grupo de pares. Se entiende por acciones negativas cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de los medios tecnológicos actuales a través de mensajes y/o amenazas telefónicas o de la Internet. Las características centrales del hostigamiento o bullying y que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia, son: se produce entre pares; existe abuso de poder; es sostenido en el tiempo, es decir, es un proceso que se repite. El hostigamiento presenta diversos matices, desde los más visibles (de tipo físico, insultos, descalificaciones) hasta los más velados (aislamiento, discriminación permanente, rumores), lo que hace de este fenómeno un proceso complejo, que provoca daño profundo y sufrimiento en quien lo experimenta.

## 1. AGRESIÓN VERBAL O AMENAZA NO CONSTITUTIVA DE DELITO

- Quien esté involucrado o sea testigo de una agresión verbal y/o amenaza no constitutiva de delito, deberá informar inmediatamente a la encargada de convivencia escolar del establecimiento o quien la subrogue para la activación del protocolo de actuación y proceder al levantamiento del acta escrita respectiva.
- La encargada de convivencia escolar coordinará una entrevista individual con las partes involucradas, en un plazo máximo de 72 horas desde ocurrida la situación, con el objetivo de recabar antecedentes que contribuyan a esclarecer los hechos denunciados, las cuales serán consignadas por escrito con la firma de los participantes.
- Desde la completación de las entrevistas, existirá un plazo máximo de 15 días hábiles para analizar los hechos, diseñar estrategias de abordaje y resolución pacífica del conflicto. Esta información será entregada por la Encargada de Convivencia Escolar, a través de un documento escrito a todos los involucrados del hecho con firma de recepción y acuerdo.
- Excepcionalmente, en los casos en que la definición de las estrategias tarde más del plazo indicado, en razón de su complejidad o número de involucrados, se comunicará a las partes de forma periódica la actualización del caso.
- La Encargada de Convivencia Escolar en conjunto con la Directora de la Escuela, generaran espacios de encuentro para la solución pacífica y constructiva del conflicto, para lo cual será necesario el consentimiento escrito de las partes involucradas.
- En todas las actuaciones que se efectúen para resolver los conflictos existentes entre los miembros adultos del establecimiento, se debe resguardar las garantías de un debido proceso, respetando el derecho de todos los involucrados a ser informados respecto de los hechos que se investigan, considerándose el derecho a ser oídos, el respeto a la privacidad y la dignidad y honra en cualquier etapa del proceso.

## 2. AGRESIÓN FÍSICA O AMENAZA CONSTITUTIVA DE DELITO

- Quien esté involucrado o sea testigo de **una amenaza constitutiva de delito**, deberá informar inmediatamente a la encargada de convivencia escolar del establecimiento o quien la subrogue para la activación del protocolo de actuación y proceder al levantamiento del acta escrita respectiva.

- La Encargada de Convivencia Escolar comunicará de inmediato el hecho a la Directora de la Escuela, quien informará la situación al representante del sostenedor, a través de llamado telefónico o correo electrónico.
- La Directora de la Escuela o quien la subrogue, una vez que tome conocimiento, facilitará que la funcionaria afectada pueda realizar la denuncia ante Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile o Ministerio Público, la cual será de carácter voluntario. En caso de que la funcionaria manifieste su voluntad de no interponer denuncia, deberá consignar por escrito su decisión.
- Quien esté involucrado o sea testigo de **una agresión física**, deberá informar inmediatamente a la encargada de convivencia escolar del establecimiento o quien la subrogue para la activación del protocolo de actuación y proceder al levantamiento del acta escrita respectiva.
- La Encargada de Convivencia Escolar comunicará de inmediato el hecho a la Directora de la Escuela, quien deberá llamar a Carabineros de Chile solicitando su inmediata asistencia al establecimiento.
- La Directora de la Escuela, informará a la brevedad al representante del sostenedor, a través de llamado telefónico o correo electrónico.
- Durante las primeras 24 horas de ocurrida la agresión, la persona afectada deberá asistir a la Agencia de Mutualidad en convenio o al centro de salud pública más cercano a efectuar la constatación de lesiones.
- La presentación de la denuncia al organismo competente es de responsabilidad del afectado y deberá cursarla a la brevedad, informando a la Directora que la ha realizado.
- Independientemente que el afectado/a realice la denuncia, se debe recordar que todo funcionario público tiene la obligación de denunciar los hechos que revisten características de crímenes o simple delitos, **dentro de las 24 horas siguientes** al momento que se tomó conocimiento de los mismos. Por tanto, en el caso de no haber realizado la denuncia el afectado/a, deberá realizar dicha gestión la Directora del Escuela.
- La Encargada de Convivencia Escolar, coordinará una entrevista con el adulto que realizó la agresión física, en un plazo máximo de 72 horas luego de la ocurrencia del hecho, con el objetivo recabar antecedentes, informar el protocolo y establecer acuerdos, consignando todo por escrito.

- La encargada de convivencia escolar en conjunto con la directora, realizarán un acompañamiento al equipo, impulsando acciones que velen por el restablecimiento de la normalidad del servicio educativo. Este seguimiento podrá extenderse hasta 2 días hábiles después de acontecida la agresión.

### **3. CONFLICTOS ENTRE PERSONAL DE LA ESCUELA**

- Las situaciones de conflicto que tengan origen entre funcionarias del establecimiento que impliquen una infracción a las normas de convivencia y buen trato, conductas contrarias a los derechos de los trabajadores, infracciones a la Ley, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, al contrato de trabajo y/o a los protocolos y procedimientos institucionales, serán abordados y resueltos de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Escuela de Lenguaje Amanecer Tomé, año 2023.

### **4. ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN PACIFICA**

Será de carácter voluntaria la participación de las partes involucradas en alguna y/o todas las siguientes instancias de abordaje de conflictos:

#### **3.1 Negociación**

- Realizada entre las partes involucradas en un conflicto, sin intervención de terceros, para que los implicados establezcan una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso. Los involucrados se centran en el problema pensando en una solución conveniente para ambos y en la que las concesiones se encaminen a satisfacer los intereses comunes. Esta estrategia puede ser aplicada, también, entre personas que se encuentran en asimetría jerárquica (un docente y un estudiante, por ejemplo), siempre y cuando no exista uso ilegítimo del poder por una de las partes.

#### **3.2 Arbitraje**

- Este procedimiento será guiado por un adulto que proporcione garantías de legitimidad ante la Comunidad Educativa, con atribuciones en la institución escolar quien, a través del diálogo, la escucha atenta y reflexiva de las posiciones e intereses de los involucrados, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de esta persona adulta es buscar una

solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

### **3.3 Mediación**

- Una persona o grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo. Es importante tener presente que no es aplicable la mediación cuando ha existido un uso ilegítimo de la fuerza o el poder, porque esta estrategia no está orientada a sancionar conductas de abuso.