

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA DE FUNCIONARIO A ESTUDIANTE

El presente protocolo regula la actuación institucional ante hechos o sospechas de maltrato físico o psicológico ejercidos por un/a funcionario en contra de un/a estudiante, dentro o fuera del establecimiento, cuando exista relación con la función educativa. Su finalidad es proteger oportunamente al estudiante, asegurar una recopilación objetiva de antecedentes y resguardar el debido proceso de todas las personas involucradas.

I.- Objetivo y ámbito de aplicación

Este protocolo se aplicará frente a acciones u omisiones atribuibles a un/a funcionario que puedan afectar la integridad física, psicológica, dignidad o derechos de un/a estudiante, realizadas presencialmente, por escrito o mediante medios digitales. Comprende hechos ocurridos durante clases, recreos, actividades institucionales, salidas pedagógicas, comunicaciones digitales o cualquier otro contexto vinculado con la relación educativa.

La activación del protocolo no supone que los hechos estén acreditados ni constituye una sanción anticipada. Las medidas iniciales tienen carácter protector y preventivo.

II.- Marco normativo

- Convención sobre los Derechos del Niño y Ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.
- Ley General de Educación y Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, especialmente su artículo 16 D, que califica como especialmente grave la violencia física o psicológica ejercida contra un estudiante por una persona que detenta una posición de autoridad.
- Ley N° 21.013, que tipifica el maltrato corporal relevante y el trato degradante respecto de personas especialmente protegidas.
- Artículos 175 y 176 del Código Procesal Penal, relativos al deber de denuncia y al plazo de 24 horas cuando existan antecedentes de hechos que pudieran revestir carácter de delito.
- Ley N° 19.070, Estatuto de los Profesionales de la Educación; Ley N° 21.040, que crea el Sistema de Educación Pública; y demás normas administrativas o laborales aplicables.
- Reglamento Interno, Reglamento de Higiene y Seguridad y protocolos institucionales vigentes.
- Ordinario 482.

III.- Definiciones

Maltrato físico: Toda acción no accidental que provoque o pueda provocar daño físico, lesión, enfermedad o un riesgo relevante para la integridad del estudiante, tales como golpes, empujones, tirones, sujeciones injustificadas o uso de objetos.

Maltrato psicológico o emocional: Toda acción u omisión que produzca humillación, intimidación, temor, descrédito, menoscabo o afectación emocional. Incluye insultos, amenazas, burlas, ridiculizaciones, descalificaciones, exposición pública, discriminación, aislamiento, hostigamiento, trato degradante o difusión de contenido denostativo.

Violencia digital: Conductas de maltrato ejecutadas mediante correo, mensajería, redes sociales, plataformas educativas, fotografías, audios, videos u otros medios tecnológicos.

Ridiculización: Expresiones, imitaciones, burlas, comparaciones, exhibición de errores o referencias a características personales, familiares, académicas, corporales, sociales, culturales, de salud o discapacidad que expongan al estudiante al menosprecio o humillación.

Medida de resguardo: Acción temporal, proporcional y revisable destinada a proteger la integridad del estudiante y el adecuado desarrollo del procedimiento. No constituye sanción ni anticipa responsabilidad.

El acoso escolar, en su definición legal, corresponde al hostigamiento reiterado entre estudiantes. Por ello, una conducta de docente a estudiante debe calificarse y abordarse como eventual maltrato o violencia de adulto a estudiante, aunque haya ocurrido una sola vez.

IV.- Principios de actuación

- Interés superior del niño, niña o adolescente y protección de su integridad física y psíquica.
- Actuación oportuna, proporcional y no discriminatoria.
- Escucha protegida, evitando la revictimización y la reiteración innecesaria del relato.
- Confidencialidad y circulación restringida de los antecedentes.
- Presunción de inocencia, imparcialidad, derecho a ser oído y a presentar antecedentes.
- Separación entre las medidas de resguardo y las eventuales medidas disciplinarias o administrativas.
- Prohibición de represalias contra del estudiante, su familia, testigos o quien comunique los hechos de buena fe.

V.- Medidas preventivas

- Difusión anual del deber de buen trato y de este protocolo a docentes, estudiantes y familias.
- Capacitación de funcionarios en buen trato, manejo de aula, inclusión, desregulación emocional, resolución formativa de conflictos y uso responsable de medios digitales.
- Orientaciones institucionales para corregir conductas o aprendizajes sin humillar, exponer ni descalificar a los estudiantes.
- Canales accesibles y confidenciales para comunicar situaciones de maltrato.
- Revisión de prácticas pedagógicas y acompañamiento profesional cuando se detecten interacciones de riesgo.

VI.- Etapas, responsables y plazos

Los plazos se computarán en días hábiles administrativos, de lunes a viernes, excluyendo feriados. Por razones justificadas, la Dirección podrá ampliar una sola vez el plazo de recopilación de antecedentes hasta por 5 días hábiles, dejando constancia e informando a las partes.

Etapas	Acción principal	Responsable y plazo máximo
1. Recepción	Acoger, registrar y comunicar el hecho.	Cualquier receptor informa de inmediato. Convivencia registra el mismo día o al día hábil siguiente.
2. Urgencia	Evaluar riesgo, salud, denuncia o derivación y medidas de resguardo.	Dirección, Inspectoría y Convivencia: dentro de 1 día hábil; inmediatamente si existe riesgo.
3. Designación	Nombrar encargado/a imparcial y abrir expediente reservado.	Dirección: 1 día hábil desde que toma conocimiento.
4. Recopilación	Entrevistas y revisión de antecedentes pertinentes.	Encargado/a: 5 días hábiles desde su notificación.
5. Informe	Analizar y emitir informe de cierre.	Encargado/a: 2 días hábiles desde el término de la recopilación.
6. Decisión	Resolver medidas institucionales y remisiones correspondientes.	Dirección: 2 días hábiles desde la recepción del informe.
7. Notificación	Comunicar por separado el resultado y las medidas pertinentes.	Dirección o quien designe: 2 días hábiles desde la decisión.
8. Seguimiento	Verificar bienestar, cumplimiento y ausencia de represalias.	Convivencia: a los 10 y 30 días hábiles, ajustable según el caso.

VII.- Procedimiento de actuación

1. Recepción y comunicación de los hechos

Quien sufra, presencie o tome conocimiento de una posible situación de maltrato o violencia deberá comunicarla inmediatamente al Encargado/a de Convivencia Educativa, Inspectoría General o Dirección. Si la persona denunciada integra alguno de estos estamentos, la comunicación deberá dirigirse directamente a la Dirección; si involucra al Director/a, se remitirá al sostenedor o Servicio Local de Educación Pública.

- Recibir el relato con calma, credibilidad y respeto, sin emitir juicios ni prometer resultados.
- Procurar un espacio privado y seguro; registrar las expresiones relevantes de forma fiel.
- No realizar careos ni confrontar del estudiante con la docente denunciada.
- Identificar necesidades urgentes de salud, contención o seguridad.
- Informar inmediatamente a Dirección y abrir un expediente reservado.

2. Registro formal

El registro deberá indicar fecha y hora de recepción; identidad y datos de contacto de quien informa; identificación de las personas involucradas; descripción circunstanciada; lugar, fecha y contexto; testigos o medios de respaldo conocidos; afectación observada; medidas inmediatas adoptadas; y firma de quien registra y, cuando corresponda, de quien entrega el antecedente. La negativa a firmar se consignará y no impedirá continuar el procedimiento.

3. Atención de urgencia, denuncia y derivación

- Si existen lesiones o una crisis de salud, prestar primeros auxilios, activar el protocolo de accidente escolar cuando corresponda y gestionar atención en el centro asistencial, informando al apoderado.
- Cuando se adviertan antecedentes que puedan constituir una vulneración de derechos, la Dirección deberá ponerlos formalmente en conocimiento del Tribunal de Familia tan pronto sean advertidos, mediante oficio, requerimiento electrónico, correo institucional u otro medio habilitado por el tribunal. La comunicación incluirá una descripción objetiva de los hechos conocidos, las medidas de resguardo adoptadas y la individualización del Director/a. Una copia y el comprobante de envío o recepción se incorporarán al expediente reservado.
- Cuando existan antecedentes que hagan presumir un delito o se tome conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de delito y que afecten a un estudiante o hayan ocurrido en el establecimiento, el Director/a, inspector/a o docente que haya tomado conocimiento deberá denunciar dentro de las 24 horas siguientes ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal.
- La denuncia penal podrá realizarse presencialmente, mediante plataforma electrónica, oficio, correo institucional u otro mecanismo autorizado. El comprobante se incorporará al expediente. La obligación se tendrá por cumplida respecto de los demás funcionarios cuando exista respaldo verificable de que otro obligado efectuó oportunamente la denuncia.
- El establecimiento no debe investigar delitos ni exigir al estudiante pruebas que correspondan a los órganos especializados; debe proteger, registrar lo conocido y colaborar con la autoridad competente.

4. Comunicación con el apoderado

Se informará al padre, madre o apoderado del estudiante por un medio formal que deje constancia, preferentemente durante el mismo día y, como máximo, al día hábil siguiente. Se explicará la activación del protocolo, las medidas de resguardo, las etapas y los canales de comunicación. Si informar al adulto responsable pudiera aumentar el riesgo para el estudiante, Dirección evaluará la comunicación con la entidad de protección competente.

5. Medidas de resguardo

Dirección determinará medidas proporcionales según la edad, necesidades, gravedad y riesgo. Podrán mantenerse durante el procedimiento y revisarse cuando cambien las circunstancias:

- Acompañamiento de Convivencia Educativa, dupla psicosocial o profesional pertinente.
- Designación de un adulto de confianza y canal directo para solicitar ayuda.
- Seguimiento de asistencia, participación y estado emocional, sin patologizar al estudiante.

- Evitar contactos individuales o entrevistas a solas entre docente y estudiante mientras se evalúa el riesgo.
- Presencia de otro adulto en la clase, reemplazo temporal o ajuste de funciones y horarios, cuando sea indispensable y jurídicamente procedente, coordinado con el sostenedor/SLEP.
- Cambio temporal de grupo, espacio o actividad sólo si es necesario, procurando no alterar la trayectoria educativa ni trasladar al estudiante las consecuencias del hecho.
- Resguardo de evaluaciones, calificaciones y oportunidades pedagógicas para prevenir represalias o perjuicios.
- De ser necesario derivación asistida a la Oficina Local de la Niñez (OLN), centro de salud familiar, Hospital de Lebu, COSAM, PROSAM u otra institución especializada competente, con conocimiento del apoderado, salvo impedimento legal.

La derivación será realizada formalmente por la Dirección o por el profesional que ésta designe, mediante oficio, correo institucional, formulario o plataforma habilitada. El documento deberá indicar los antecedentes estrictamente necesarios, las medidas adoptadas y el requerimiento institucional. Una copia y el comprobante de envío o recepción se incorporarán al expediente reservado. La denominación OLN comprenderá al organismo local que legalmente la reemplace.

Las medidas respecto del funcionario deberán respetar sus derechos laborales, ser dispuestas por la autoridad competente y no presentarse públicamente como sanciones. El estudiante no será obligado a mediar, conciliar, disculparse ni participar en una acción reparatoria.

6. Medidas formativas, pedagógicas y psicosociales para estudiantes involucrados

Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial establecidas previamente en el Reglamento Interno podrán aplicarse al estudiante afectado y a otros estudiantes involucrados, incluidos quienes hayan presenciado los hechos o presenten afectación como consecuencia de éstos. Podrán contemplar acompañamiento individual, apoyo para la continuidad pedagógica, adecuaciones de evaluación, orientación, contención psicosocial, actividades formativas de buen trato y derivación a profesionales o redes especializadas.

Su determinación deberá considerar la edad y grado de madurez, el desarrollo emocional, las características personales, las necesidades educativas especiales, la condición de discapacidad y la situación de vulnerabilidad de cada estudiante. En todo momento deberán respetarse el interés superior del niño, niña o adolescente y el principio de proporcionalidad. Estas medidas no tendrán carácter sancionatorio respecto del estudiante afectada.

7. Recopilación de antecedentes

La Dirección designará a una persona imparcial. Si existe conflicto de interés, dependencia directa o vínculo que afecte su objetividad, deberá designarse a otra persona o solicitar apoyo al sostenedor/SLEP.

- Entrevistar al estudiante, procurando realizar una única entrevista detallada y adecuada a su edad y condición.
- Entrevistar por separado al apoderado y a los testigos pertinentes.
- Informar al funcionario sobre los hechos atribuidos y permitirle entregar su versión, descargos y antecedentes.
- Revisar registros de clases, comunicaciones, anotaciones, imágenes, audios, videos u otros antecedentes lícitamente obtenidos y estrictamente relacionados con el caso.
- Solicitar informes internos pertinentes, sin divulgar información sensible más allá de quienes deban intervenir.
- Dejar constancia escrita y fechada de cada actuación.

Las entrevistas no tendrán por objeto interrogar penalmente ni determinar delitos. No se solicitará acceso forzado a dispositivos personales ni se difundirá material sensible.

8. Informe de cierre

Finalizada la recopilación, el encargado/a emitirá un informe reservado que contenga:

- Identificación del caso y síntesis de la denuncia.
- Actuaciones realizadas y antecedentes considerados.
- Medidas de resguardo implementadas.

- Análisis objetivo de concordancias, contradicciones y contexto, sin estereotipos ni juicios ajenos a los hechos.
- Conclusión fundada: hechos acreditados, no acreditados o antecedentes insuficientes.
- Propuesta de medidas de protección, formativas, reparatorias, preventivas y/o de remisión al sostenedor.
- Plan y fecha de seguimiento.

9. Decisión y notificación

La Dirección revisará el informe y adoptará las medidas que correspondan dentro de sus atribuciones. El resultado se comunicará por separado y por escrito al apoderado del estudiante y al afuncionario, entregando únicamente la información que cada parte deba conocer y resguardando datos personales de terceros.

Si los antecedentes permiten presumir una infracción funcionaria o incumplimiento de deberes profesionales, la Dirección remitirá el expediente al sostenedor o SLEP para que determine la procedencia de una investigación sumaria, sumario administrativo u otro procedimiento aplicable. El establecimiento no aplicará sanciones laborales reservadas al empleador ni reemplazará el procedimiento administrativo correspondiente.

VIII.- Medidas posteriores

1. Respeto del estudiante

- Apoyo psicosocial y pedagógico, conforme a sus necesidades y con participación de su apoderado.
- Adecuaciones razonables cuando exista discapacidad o necesidad educativa especial.
- Restitución de oportunidades pedagógicas o evaluativas afectadas.
- Protección frente a represalias, estigmatización, comentarios o exposición del caso.
- Seguimiento documentado y cierre cuando se verifique estabilidad y cumplimiento de las medidas.

2. Respeto del funcionario

- Instrucciones de buen trato y encuadre formal dentro de las atribuciones de Dirección.
- Acompañamiento técnico-pedagógico o de inspectoría general, capacitación o supervisión de prácticas, cuando resulte pertinente.
- Acciones reparatorias voluntarias y previamente evaluadas, sólo con aceptación del estudiante y su apoderado, sin sustituir responsabilidades administrativas o legales.
- Remisión de antecedentes al sostenedor/SLEP cuando pueda existir responsabilidad administrativa o laboral.
- Cumplimiento de las medidas que determine la autoridad competente, con respeto del debido proceso.

3. Respeto del curso o comunidad

Cuando el hecho haya ocurrido frente a terceros o impacte al curso, podrán desarrollarse acciones generales sobre buen trato, dignidad, convivencia e inclusión, sin revelar la identidad del estudiante ni exponer detalles del caso.

IX.- Criterios para ponderar los antecedentes

- Naturaleza, intensidad, duración y reiteración de la conducta.
- Edad, madurez, condición de discapacidad, salud o especial vulnerabilidad del estudiante.
- Diferencia de poder inherente a la relación docente-estudiante.
- Carácter público o privado del hecho y número de personas que lo presenciaron.
- Afectación física, emocional, social o pedagógica observada.
- Existencia de amenazas, discriminación, represalias o difusión digital.
- Reconocimiento, colaboración, acciones de reparación y antecedentes institucionales pertinentes.

X.- Situaciones de ridiculización o humillación

Cuando un funcionario ridiculice a un estudiante, se aplicará este protocolo aun cuando el hecho sea único. Deberá evaluarse especialmente si la expresión fue realizada frente al curso, aludió a una característica personal o

condición protegida, provocó risas o exposición, afectó la participación del estudiante o generó temor de volver a clases.

Como medidas iniciales se recomienda: acogida y contención; información al apoderado; instrucción preventiva de cesar comentarios o interacciones denostativas; resguardo de la evaluación y participación del estudiante; levantamiento de testimonios por separado; y evaluación de la necesidad de acompañamiento en aula. Una disculpa sólo podrá considerarse después de evaluar el caso, deberá ser voluntaria, no revictimizante y aceptada por el estudiante.

XI.- Reclamo, revisión y canales externos

Las personas involucradas podrán presentar observaciones o solicitar revisión de la decisión ante la Dirección dentro de 3 días hábiles desde su notificación. La Dirección resolverá fundadamente dentro de 5 días hábiles. Este mecanismo no limita el derecho a recurrir al sostenedor/SLEP, Superintendencia de Educación, Tribunales de Familia, Ministerio Público, Carabineros, PDI u otros organismos competentes.

XII.- Registro, reserva y custodia

Todas las actuaciones se incorporarán a un expediente reservado, foliado o registrado correlativamente, bajo custodia de Dirección o de quien ésta designe. El acceso se limitará a quienes intervengan en el procedimiento y a las autoridades competentes. No se publicarán antecedentes en grupos de mensajería, redes sociales, reuniones generales ni espacios que permitan identificar al estudiante.

XIII.- Cierre y seguimiento

Convivencia Educativa realizará seguimiento, al menos, a los 10 y 30 días hábiles posteriores a la decisión, verificando el bienestar del estudiante, la continuidad educativa, el cumplimiento de las medidas y la ausencia de represalias. Si surgen nuevos antecedentes o se repiten los hechos, Dirección evaluará la reapertura del protocolo y nuevas medidas de protección o remisión.

XIV.- Vigencia

El presente protocolo forma parte del Reglamento Interno y deberá difundirse a la comunidad educativa. Será revisado periódicamente y cada vez que exista una modificación normativa o institucional relevante.

Lebu, 2026