

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA O CONFLICTOS GRAVES ENTRE PERSONAS ADULTAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. INTRODUCCIÓN

La convivencia educativa comprende las relaciones e interacciones entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. En este contexto, resulta necesario establecer procedimientos claros para abordar situaciones de **maltrato, acoso, violencia, hostigamiento, amenazas, discriminación o conflictos graves entre personas adultas**, ya sean funcionarios, docentes, asistentes de la educación, equipos directivos, padres, madres, apoderados, profesionales externos u otras personas vinculadas al establecimiento.

La Ley N.º 21.809 establece que los integrantes de las comunidades educativas deben propiciar un clima que promueva la buena convivencia y el buen trato, previniendo actos u omisiones que constituyan acoso, violencia o discriminación, tanto dentro como fuera del establecimiento y por cualquier medio.

El presente protocolo tiene como finalidad establecer una respuesta institucional **oportuna, proporcional, respetuosa y documentada**, resguardando la dignidad y los derechos de las personas involucradas.

El establecimiento deberá diferenciar entre:

- Un conflicto interpersonal puntual.
- Una situación de maltrato.
- Una conducta de violencia.
- Una situación de acoso u hostigamiento reiterado.
- Una eventual situación de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.
- Un hecho que pueda constituir delito.
- Una situación que afecte directa o indirectamente a estudiantes.

La aplicación de este protocolo **no implica prejuzgar la responsabilidad de ninguna persona** y deberá garantizar el debido proceso, la imparcialidad, la confidencialidad y el derecho de las partes a ser escuchadas.

II. OBJETIVO

Establecer un procedimiento institucional para prevenir, detectar, abordar y realizar seguimiento frente a situaciones de acoso, maltrato, violencia o conflictos graves entre personas adultas de la comunidad educativa, garantizando:

- El respeto y buen trato.
- La protección de las personas involucradas.
- La prevención de nuevas situaciones de violencia.
- La intervención oportuna.
- La aplicación de medidas proporcionales.
- El debido proceso.
- La confidencialidad.

- La continuidad de las funciones educativas.
- La protección de niños, niñas y adolescentes cuando se encuentren involucrados o expuestos.
- La derivación a las instancias competentes cuando corresponda.

III. ALCANCE

Este protocolo se aplicará a situaciones que involucren a:

- Director/a.
- Docentes.
- Asistentes de la educación.
- Profesionales de apoyo.
- Equipos directivos.
- Equipo de Convivencia Educativa.
- Padres, madres y apoderados.
- Profesionales externos.
- Personal contratado o colaborador.
- Personas que participen de actividades oficiales del establecimiento.

Podrá aplicarse cuando la situación ocurra:

- Dentro del establecimiento.
- Durante la jornada escolar.
- En reuniones de apoderados.
- En entrevistas.
- En actividades institucionales.
- En salidas pedagógicas.
- En actividades extraprogramáticas.
- En espacios asociados al establecimiento.
- Fuera del establecimiento cuando exista relación directa con la comunidad educativa.
- Por correo electrónico, WhatsApp, redes sociales u otros medios digitales, cuando la situación afecte la convivencia educativa o el funcionamiento del establecimiento.

IV. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de la República.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N.º 20.370, Ley General de Educación.
- Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.**
- Ley N.º 21.545, cuando corresponda.
- Código Penal.

- Código Procesal Penal.
- Código del Trabajo.
- Ley N.º 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Ley N.º 21.643, cuando corresponda a situaciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, cuando corresponda.
- Reglamento Interno de Convivencia Educativa.
- Normativa e instrucciones vigentes de la Superintendencia de Educación.

La Ley N.º 21.809 establece expresamente que los establecimientos deben prevenir las conductas constitutivas de acoso, violencia o discriminación entre integrantes de la comunidad educativa y que los Reglamentos Internos deben contemplar medidas de prevención, formativas y protocolos de actuación.

V. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Toda actuación deberá considerar:

- 1. Buen trato:** Promoción de relaciones respetuosas, dignas y libres de violencia.
- 2. Dignidad:** Ninguna persona podrá ser sometida a tratos vejatorios, humillantes o degradantes.
- 3. No discriminación:** No se podrán adoptar medidas basadas en características personales protegidas por la normativa.
- 4. Debido proceso:** Las personas involucradas deberán tener la posibilidad de conocer los antecedentes que correspondan, ser escuchadas y presentar sus antecedentes.
- 5. Imparcialidad:** La persona encargada de gestionar el caso deberá actuar sin favorecer anticipadamente a ninguna de las partes.
- 6. Confidencialidad:** Los antecedentes serán conocidos exclusivamente por quienes deban intervenir.
- 7. Proporcionalidad:** Las medidas deberán guardar relación con la naturaleza y gravedad de los hechos.
- 8. Prevención de la revictimización:** Se evitará la reiteración innecesaria de relatos o exposiciones.
- 9. Protección de estudiantes:** Cuando un conflicto entre adultos involucre directa o indirectamente a estudiantes, deberá priorizarse su interés superior y protección.
- 10. No prejuzgamiento:** La activación del protocolo no implica determinar anticipadamente responsabilidad.

VI. DEFINICIONES

1. Conflicto interpersonal

Desacuerdo o diferencia entre dos o más personas que puede ser puntual y que no necesariamente implica una conducta de maltrato o violencia.

2. Maltrato

Conducta verbal, física, psicológica o relacional que vulnera la dignidad o integridad de otra persona.

Puede manifestarse mediante:

- Insultos.
- Gritos.
- Descalificaciones.
- Humillaciones.
- Burlas.
- Amenazas.
- Tratos vejatorios.
- Intimidación.
- Conductas ofensivas.

3. Violencia: Uso de fuerza física, psicológica, verbal, relacional o de cualquier otra naturaleza que provoque o pueda provocar daño, temor, intimidación o afectación.

4. Acoso u hostigamiento: Conducta de agresión u hostigamiento reiterada que genera afectación, intimidación, humillación o deterioro significativo de las condiciones de convivencia o trabajo de la persona afectada.

5. Violencia digital: Conductas realizadas mediante:

- WhatsApp.
- Redes sociales.
- Correos electrónicos.
- Mensajería.
- Publicaciones.
- Videos.
- Fotografías.
- Audios.
- Otros medios digitales.

que tengan por finalidad o efecto hostigar, amenazar, humillar, denigrar, intimidar o afectar a otra persona.

6. Violencia en el trabajo: Cuando una conducta involucra a trabajadores y pueda corresponder a violencia ejercida por terceros, acoso laboral, acoso sexual u otra situación regulada por la legislación laboral, deberán activarse los procedimientos que correspondan en calidad de empleador.

La Ley N.º 21.809 reconoce expresamente que las agresiones ejercidas por estudiantes, padres, madres, apoderados u otros terceros contra trabajadores pueden constituir violencia en el trabajo ejercida por terceros.

VII. ETAPAS DEL PROTOCOLO

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
1. Recepción de la situación	Recibir denuncia, reclamo o información	Dirección / Convivencia / Inspectoría	Inmediato
2. Registro	Registrar antecedentes objetivos	Convivencia o Dirección	Mismo día
3. Evaluación inicial	Determinar naturaleza y gravedad	Dirección	Máximo 2 días hábiles
4. Medidas inmediatas	Adoptar medidas de resguardo cuando corresponda	Dirección	Inmediato
5. Comunicación	Informar a las partes sobre activación y procedimiento	Dirección	Máximo 2 días hábiles
6. Recopilación de antecedentes	Revisar registros, documentos y antecedentes disponibles	Inspectoría general cuando se trata de funcionarios. Apoderados/estudiantes Convivencia Educativa.	Máximo 5 días hábiles
7. Entrevistas	Escuchar individualmente a las personas involucradas	Responsable designado	10 días hábiles
8. Informe final	Elaborar informe final	Quien sea designado	10 días hábiles
9. Determinación	Establecer medidas institucionales según antecedentes	Dirección / sostenedor, según corresponda	Máximo 5 días hábiles posteriores a recopilación
10. Medidas	Aplicar medidas formativas, administrativas, laborales o disciplinarias según corresponda	Dirección / sostenedor	A la brevedad
11. Derivación	Derivar a organismos competentes cuando corresponda	Dirección / sostenedor	Inmediato
12. Seguimiento	Verificar cumplimiento y prevenir reiteración	Convivencia / Dirección	5 y 15 días hábiles posterior a informe final
13. Cierre	Registrar resultado y cierre institucional	Dirección / Convivencia	Según evolución

Nota: Los plazos señalados podrán ajustarse cuando exista un procedimiento laboral específico que establezca otros plazos o actuaciones obligatorias.

VIII. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

ETAPA 1. RECEPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Cualquier integrante de la comunidad educativa podrá informar una situación de maltrato, acoso o violencia.

La información podrá recibirse:

- Verbalmente.
- Por escrito.
- Por correo institucional.
- Mediante entrevista.
- Mediante formulario de denuncia.
- Por comunicación formal de Dirección.
- Por antecedentes aportados por terceros.

La persona que recibe la información deberá:

1. Escuchar.
2. Mantener una actitud respetuosa.
3. Evitar emitir juicios.
4. No comprometer resultados anticipados.
5. Informar que los antecedentes serán revisados.
6. Comunicar inmediatamente a Dirección.

ETAPA 2. REGISTRO

La situación deberá registrarse dejando constancia de:

- Fecha.
- Hora.
- Persona que informa.
- Persona afectada.
- Persona señalada.
- Relación entre las partes.
- Descripción objetiva de la situación.
- Lugar.
- Medio utilizado.
- Existencia de testigos.
- Antecedentes disponibles.
- Medidas inmediatas adoptadas.

ETAPA 3. EVALUACIÓN INICIAL

Dirección determinará la naturaleza de la situación.

Se deberá establecer si corresponde a:

Nivel 1 – Conflicto interpersonal

Diferencia puntual sin indicadores de violencia o acoso.

Nivel 2 – Maltrato o conducta inadecuada

Existe una conducta que vulnera el respeto y buen trato, pero no presenta necesariamente características de reiteración o gravedad extrema.

Nivel 3 – Acoso, hostigamiento o violencia grave

Existe reiteración, intimidación, amenaza, violencia física, afectación psicológica significativa o una conducta de especial gravedad.

Nivel 4 – Situación laboral o posible delito

Existen antecedentes que pueden corresponder a:

- Acoso laboral.
- Acoso sexual.
- Violencia en el trabajo.
- Amenazas.
- Lesiones.
- Daños.
- Otros hechos eventualmente constitutivos de delito.

En este nivel deberán activarse las vías correspondientes, sin limitarse al procedimiento de convivencia educativa.

ETAPA 4. MEDIDAS INMEDIATAS DE RESGUARDO

Cuando exista riesgo de confrontación, intimidación o afectación, Dirección podrá adoptar medidas tales como:

- Evitar encuentros innecesarios entre las partes.
- Modificar temporalmente espacios de atención.
- Establecer canales formales de comunicación.
- Suspender temporalmente reuniones presenciales entre las partes.
- Disponer que las comunicaciones se realicen por escrito.
- Reforzar supervisión en espacios comunes.
- Adoptar medidas para proteger a estudiantes que pudieran estar expuestos.
- Solicitar apoyo del sostenedor cuando corresponda.

Estas medidas **no constituyen sanción ni implican determinar responsabilidad.**

ETAPA 5. COMUNICACIÓN A LAS PARTES

Dirección comunicará individualmente:

- Que se ha recibido un antecedente.
- Que se activará el procedimiento.
- Los principios que regirán la actuación.
- Las medidas inmediatas, si existen.
- La persona responsable de gestionar el caso.
- Los canales formales de comunicación.

No se informarán antecedentes confidenciales de terceros.

ETAPA 6. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

La persona designada deberá recopilar únicamente antecedentes pertinentes.

Podrá revisar:

- Correos.
- Comunicaciones institucionales.
- Actas.
- Registros de reuniones.
- Documentos.
- Registros de Convivencia.
- Testimonios.
- Antecedentes entregados por las partes.
- Registros audiovisuales disponibles legítimamente.

No se realizarán procedimientos de investigación que excedan las atribuciones del establecimiento o que correspondan a organismos administrativos, laborales o judiciales.

ETAPA 7. ENTREVISTAS

Las entrevistas deberán realizarse:

- Individualmente.
- En un espacio privado.
- Con respeto.
- Sin confrontación.
- Dejando registro.
- Permitiendo entregar antecedentes.

Cuando corresponda, la persona entrevistada podrá aportar documentos o antecedentes..

ETAPA 8. SITUACIONES ENTRE FUNCIONARIOS

Cuando ambas partes sean trabajadores del establecimiento, Dirección deberá informar al sostenedor y evaluar si corresponde activar el procedimiento laboral aplicable.

En particular, cuando los antecedentes puedan corresponder a **acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo**, se deberá derivar al procedimiento laboral correspondiente.

Este protocolo de convivencia **no reemplaza el procedimiento de investigación laboral**.

La normativa reconoce que los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en espacios seguros, libres de violencia y acoso y contempla obligaciones del sostenedor respecto de prevención, investigación y sanción en el ámbito laboral.

ETAPA 9. SITUACIONES ENTRE APODERADOS

Cuando la situación involucre exclusivamente a apoderados:

Dirección podrá adoptar:

- Entrevista individual.
- Orientación sobre conductos formales.
- Mediación voluntaria cuando sea pertinente.
- Acuerdo de convivencia.
- Restricción de interacciones directas.
- Regulación de ingreso o permanencia en determinados espacios cuando exista fundamento.
- Comunicación formal por canales institucionales.

Si existe amenaza, agresión física, daño o posible delito, se orientará y/o denunciará ante el organismo competente según corresponda.

ETAPA 10. SITUACIÓN ENTRE APODERADO Y FUNCIONARIO

Cuando un apoderado denuncie a un funcionario o un funcionario denuncie a un apoderado:

1. Se recibirá el antecedente.
2. Se registrará.
3. Dirección realizará evaluación inicial.
4. Se adoptarán medidas para evitar nuevas confrontaciones.
5. Se escuchará individualmente a las partes.
6. Se revisarán antecedentes disponibles.
7. Se determinarán medidas institucionales.
8. Si involucra violencia en el trabajo, se activará el procedimiento laboral correspondiente.
9. Si existen antecedentes de delito, se evaluará la denuncia correspondiente.

ETAPA 11. CUANDO EXISTAN ESTUDIANTES INVOLUCRADOS

Si el conflicto entre adultos afecta directamente a un estudiante, por ejemplo:

- Exposición del estudiante a discusiones.
- Amenazas delante de estudiantes.

- Descalificación de un adulto frente a estudiantes.
- Uso de estudiantes como intermediarios.
- Solicitud de información al estudiante para perjudicar a otro adulto.
- Exposición de antecedentes personales del estudiante.

se deberán adoptar medidas inmediatas para proteger al NNA.

Cuando corresponda, se activará además el protocolo de vulneración de derechos u otro protocolo pertinente.

ETAPA 12. MEDIDAS INSTITUCIONALES

Dependiendo de la situación, podrán adoptarse:

Medidas formativas

- Orientación.
- Reunión de acuerdos.
- Compromisos de buen trato.
- Mediación voluntaria.
- Capacitación.
- Intervención preventiva.

Medidas administrativas

- Instrucciones formales.
- Regulación de canales de comunicación.
- Modificación de espacios de interacción.
- Coordinación con sostenedor.
- Medidas contempladas en el Reglamento Interno.

Medidas laborales

Cuando corresponda, se aplicarán las medidas previstas por la normativa laboral, contrato de trabajo, Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad y procedimientos del sostenedor.

Medidas disciplinarias

Cuando corresponda, se aplicarán conforme al Reglamento Interno y/o normativa laboral, garantizando el debido proceso.

ETAPA 13. SITUACIONES QUE PUEDAN CONSTITUIR DELITO

Si durante la aplicación del protocolo aparecen antecedentes que puedan revestir carácter de delito, Dirección deberá evaluar inmediatamente la obligación legal de denuncia.

Podrán corresponder, según la naturaleza del hecho:

- Carabineros de Chile.

- Policía de Investigaciones.
- Ministerio Público.
- Tribunal competente.

El establecimiento no realizará una investigación penal paralela.

ETAPA 14. SEGUIMIENTO

Convivencia Educativa realizará seguimiento de las medidas institucionales adoptadas.

Se verificará:

- Cumplimiento de acuerdos.
- Cese de conductas de hostigamiento.
- Cumplimiento de medidas de resguardo.
- Ausencia de nuevas situaciones.
- Afectación del clima laboral o educativo.
- Impacto en estudiantes, cuando corresponda.

Se recomienda realizar:

Primer seguimiento: 10 días hábiles.

Segundo seguimiento: 20 días hábiles.

Seguimientos posteriores: según necesidad.

IX. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Cuando sea necesario, se podrán implementar medidas para proteger a la persona afectada, procurando que estas no impliquen un menoscabo injustificado.

Podrán considerarse:

- Canal formal único de comunicación.
- Evitar reuniones individuales entre las partes.
- Presencia de un tercero en reuniones.
- Modificación temporal de espacios.
- Acompañamiento institucional.
- Coordinación con sostenedor.
- Apoyo psicosocial cuando corresponda.

En el caso de trabajadores, las medidas deberán respetar sus derechos laborales. La legislación establece que las medidas de protección adoptadas durante investigaciones laborales no deben significar menoscabo de sus derechos.

X. RESPONSABLES

RESPONSABLE	FUNCIONES
Dirección	Recibe, determina activación, dispone medidas, informa al sostenedor y activa vías externas cuando corresponda.

RESPONSABLE	FUNCIONES
Convivencia Educativa	Registra, coordina el procedimiento institucional, realiza seguimiento y propone medidas preventivas/formativas.
Inspectoría General	Apoya medidas inmediatas de resguardo y convivencia dentro del establecimiento.
Sostenedor / DAEM	Interviene cuando corresponden materias laborales, administrativas o de gestión de funcionarios.
Encargado/a laboral correspondiente	Gestiona procedimientos de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo cuando corresponda.
Dupla Psicosocial	Puede proporcionar apoyo socioeducativo, sin asumir funciones investigativas que correspondan a otras instancias.
UTP	Apoya medidas pedagógicas cuando estudiantes se encuentren afectados.
Profesor/a jefe	Apoya la protección de estudiantes cuando la situación repercute en el aula.

XI. CONFIDENCIALIDAD

Los antecedentes deberán ser tratados de manera reservada.

Se deberá evitar:

- Comentarios entre funcionarios.
- Difusión mediante WhatsApp.
- Publicaciones en redes sociales.
- Exposición pública de las partes.
- Entrega de antecedentes a personas que no participen del procedimiento.

La confidencialidad no impedirá entregar información a:

- Sostenedor.
- Organismos laborales.
- Superintendencia de Educación.
- Ministerio Público.
- Tribunales.
- Carabineros.
- PDI.
- Otros organismos competentes.

XII. REGISTRO

Cada situación deberá contar con un expediente institucional que contenga, según corresponda:

1. Registro de ingreso.
2. Denuncia o comunicación inicial.

3. Acta de activación.
4. Medidas inmediatas.
5. Comunicaciones.
6. Entrevistas.
7. Documentación aportada.
8. Derivaciones.
9. Medidas adoptadas.
10. Registros de seguimiento.
11. Cierre.

Los antecedentes deberán resguardarse en un espacio de acceso restringido y libro digital.

XIII. CIERRE DEL PROTOCOLO

El cierre podrá realizarse cuando:

- Se hayan realizado las acciones institucionales correspondientes.
- Se hayan adoptado las medidas necesarias.
- Se hayan efectuado las derivaciones pertinentes.
- Se hayan cumplido los acuerdos o medidas.
- Se haya realizado seguimiento.
- No existan acciones institucionales pendientes.

El cierre del protocolo **no implica necesariamente el término de un procedimiento laboral, administrativo o judicial externo.**

XV. TABLA OPERATIVA PARA EL EQUIPO

SITUACIÓN	RESPUESTA INSTITUCIONAL
Discusión puntual entre dos apoderados	Registro → orientación → acuerdo → seguimiento
Apoderado insulta a funcionario	Registro → medidas de resguardo → evaluación de Reglamento Interno
Funcionario insulta a otro funcionario	Registro → Dirección → evaluación de procedimiento laboral
Apoderado amenaza a funcionario	Resguardo → Dirección → evaluación de denuncia → procedimiento correspondiente
Funcionario amenaza a apoderado	Resguardo → Dirección → evaluación administrativa/laboral
Hostigamiento reiterado entre adultos	Activación → recopilación → medidas → seguimiento
Agresión física	Resguardo inmediato → atención de salud si corresponde → denuncia/derivación según antecedentes
Situación por WhatsApp	Registro de antecedentes → evaluación → medidas
Conflicto afecta a estudiantes	Protección inmediata → evaluación de protocolo de vulneración si corresponde

SITUACIÓN	RESPUESTA INSTITUCIONAL
Posible acoso laboral	Activación del procedimiento laboral correspondiente
Posible delito	Evaluación y denuncia ante organismo competente