



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO 2017 *Actualización*

Conceptos generales

Art. 1.- La prevención y acción frente al maltrato infantil es una tarea del sistema escolar y de la comunidad educativa en su conjunto.

Art. 2.- Para ello nuestro colegio debe ser espacio protector para todas las niñas y adolescentes, especialmente para aquellas que presenten algún tipo de vulneración de derechos.

Art. 3.- Respecto del tratamiento en situaciones de maltrato, el establecimiento asume las siguientes responsabilidades:

- 1.- Priorizar siempre el interés superior de la niña o adolescente (protección).
- 2.- No omitir o minimizar algún hecho o situación de sospecha, (puede aumentar el riesgo de vulneración de los derechos de las niñas y adolescentes, agravando el daño).
- 3.- No investigar o diagnosticar estas situaciones. Les corresponde a las redes externas, a las que el establecimiento entregará los antecedentes que le soliciten.
- 4.- No abordar a el/la o a los/as posibles agresores/as, dado que ello obstruye la investigación y la reparación del daño en la niña o adolescente; puede provocar que la familia cambie de domicilio y/o retire a la estudiante del establecimiento, con lo que aumenta el riesgo y se produce una doble victimización y daño.
- 5.- Una vez entregado los antecedentes a quien corresponda, se exige confidencialidad de aquellos/as integrantes de la comunidad educativa que tengan conocimiento de algún hecho de esta índole, puesto que la integridad de la estudiante está en juego.

Definiciones

Art. 4.- **Maltrato Escolar:** Se entenderá por tal, cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda producir en el alumno un menoscabo considerable en sus derechos fundamentales o impedir o dificultar su desarrollo académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.



Acoso Escolar (Bulling): Se entenderá por tal toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en éste último maltrato, humillación o fundado temor a verse expuesto aun mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otros medio, tomando en cuenta su edad y condición.

Tipos de maltrato infantil

Art. 5.- **Maltrato físico:** cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoquen daño físico o enfermedad en el/la niño/a 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 la calidad 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.

Art. 6.- **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/la niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo/a, ignorarlo/a o corromperlo/a. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

Art. 7.- **Negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los/as niños/as y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

Art. 8.- **Abandono emocional:** es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los/as niños/as y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto por parte de una figura adulta estable.

Art. 9.- **Abuso sexual:** es una forma grave de maltrato infantil. Corresponde al contacto o interacción entre un/a niño/a con un adulto, en el cual el/la estudiante es utilizado/a para satisfacer sexualmente al adulto. Pueden ser actos cometidos con niños/as o adolescentes del mismo o diferente sexo del/la agresor/a.

Señales de alerta

Art. 10.- Las señales de alerta son signos o síntomas de disfuncionalidad o anomalía en el desarrollo físico y/o psíquico de la niña o adolescente, las cuales no se condicen con el momento evolutivo de las mismas, ni responden a causas orgánicas. Indican que



algo sucede y que la estudiante está somatizando lo que le ocurre. Estos síntomas pasan a ser señales de alerta cuando van existe más de uno y/o son persistentes en el tiempo.

Art. 11.- Además de los indicadores físicos o psicológicos presentes en niñas o adolescentes, lo que también nos puede indicar la posibilidad de existencia de una situación de maltrato, es la actitud de los padres, madres y/o responsables de la estudiante ante la intervención de los/as profesionales frente a las señales de alerta. Si ante una señal de alerta, la actitud de ellos/as no es de solicitud de apoyo o de colaboración ante la propuesta de intervención y lo que ocurre es un dejo de indiferencia, rechazo u omisión de las indicaciones de la intervención, podemos pensar en una posible situación de vulneración a la estudiante.

1.- Indicadores físicos:

- a) Magulladuras o moretones, en cara, labios o boca, en diferentes fases de cicatrización; en zonas extensas del cuerpo.
- b) Quemaduras
- c) Fracturas.
- d) Heridas
- e) Lesiones abdominales
- f) Señales de mordeduras humanas.

2.- Indicadores emocionales, psicológicos y conductuales:

- a) Cambios repentinos en conducta y/o en el rendimiento escolar.
- b) Cauteloso con respecto al contacto físico con adultos
- c) Muestra conductas extremas como, por ejemplo, agresividad o rechazos
- d) Relata que ha vivencia violencia.
- e) No quiere volver a la casa
- f) Autoestima disminuida.
- g) Trastornos somáticos (dolor de cabeza y/o abdominal, desmayos).
- h) Ansiedad, inestabilidad emocional.
- i) Sentimientos de culpa.
- j) Aislamiento, escasa relación con sus compañeras.
- k) Intentos de suicidio o ideas suicidas.

Procedimientos de acción ante el maltrato

Art. 12.- El presente Protocolo de Actuación contempla toda situación de maltrato definida en el presente Anexo.

Art. 13.- El responsable de llevar a cabo este Protocolo de Actuación es el encargado de Convivencia escolar y sus funciones son:

- 1.- Resguardar el derecho de niñas y adolescentes.
- 2.- Mantener informado a la Directora del establecimiento educacional para que tome las medidas pertinentes de acuerdo al caso y a la normativa, durante todo el proceso.



- 3.- Liderar la implementación del Protocolo de Actuación, velando por un proceso que resguarde el interés superior de la niña o adolescente, en conjunto con el equipo de convivencia del establecimiento educacional.
- 4.- Derivar el caso a organismos especializados para la detección del maltrato, en caso de ser necesario.
- 5.- En caso de confirmarse dicho fenómeno, recopilar la información necesaria para colaborar con la investigación, acompañando a las involucradas, sus familias y a la comunidad educativa en general.
- 6.- Mantenerse informado de los avances de la situación.
- 7.- Conocer el estado de la investigación. Si esta se hubiera iniciado, de las eventuales medidas de protección que se aplicarán, etc.
- 8.- Colaborar con la justicia durante el proceso, facilitando información, declarando en calidad de testigo, etc.
- 9.- Redireccionar las medidas tomadas, para garantizar la protección y medidas pedagógicas del menor si fuera necesario.

Art. 14.- Si por alguna circunstancia no se encuentra el encargado de convivencia escolar, este será subrogado por la dupla psicosocial del establecimiento.

Procedimiento ante sospecha

Art. 15.- Si un miembro de la comunidad educativa sospecha que un estudiante está siendo víctima de algún tipo de maltrato, deberá seguir los siguientes pasos:

- a. La persona que observa dichos cambios debe informar de **forma inmediata** al/la profesor/a jefe y será el/ella quien entregue la información a la Encargada de Convivencia Escolar o en su defecto, a la Psicóloga del establecimiento.
- b. El Encargado de Convivencia, será quién coordina las siguientes acciones y deberá reunir antecedentes generales que permitan contextualizar la situación.
- c. La psicóloga realizará observación en sala, recreos y se entrevistará con la niña o adolescente (previa autorización) y los/as apoderados/as de la estudiante para indagar sobre la rutina diaria de la niña o adolescente, e informará a la dirección del establecimiento.
- d. La Trabajadora Social, citará a apoderado/a o de quienes se tiene sospecha, para identificar problemáticas en la dinámica familiar y social, e informará a la dirección del establecimiento.
- e. En caso de estimarse necesario, se derivará a la estudiante un especialista externo, a fin que, dentro del plazo señalado por el colegio, se entregue por parte de los padres y/o apoderados el respectivo informe a la Directora.

Protocolo de Actuación frente a la existencia de un relato de maltrato efectuado por una estudiante:

Art. 16.- La niña o adolescente, puede dirigirse a cualquier funcionario/a del colegio. La persona a quien la estudiante debe una situación de maltrato, deberá adoptar la siguiente conducta:



- Generar un clima de acogida y confianza.
- No poner en duda el relato.
- Reafirmarle que no es culpable de la situación.
- Valorar la decisión de contar lo que le está sucediendo.
- Transmitir tranquilidad y seguridad, lo importante es contener.
- No solicitar detalles excesivos.
- No obligarla a mostrar sus lesiones o quitarse la ropa.
- Respetar su silencio y su ritmo para contar su experiencia, no insistir ni exigirle.
- Informarle que la conversación será privada y personal pero que, si es necesario para su bienestar, podría informarse a otras personas que la ayudarán.
- Disponer de todo el tiempo que sea necesario.
- Adaptar el vocabulario a la edad de la estudiante; si no se le entiende alguna palabra, pedirle que la aclare, no reemplazarla por ella.
- Ser sincero/a en todo momento, sin hacer promesas que quizás no se puedan cumplir. No se puede asegurar, por ejemplo, que la estudiante no tendrá que volver a contar lo sucedido ante otro/a profesional o ante un/a juez/a.
- Señalar las posibles acciones futuras, explicando claramente los pasos a seguir y lo importante que es hacerlo.
- Dejar abierta la posibilidad de hablar en otro momento, si la estudiante así lo requiere.
- Registrar en forma textual el relato de la niña o adolescente (esto puede servir como evidencia al momento de denunciar).

Art. 17.- A continuación, las acciones a seguir frente al relato de maltrato, serán las siguientes:

- a. Hacer un registro escrito **textual** de lo relatado por la estudiante.
- b. Dar aviso **inmediato** a la Encargada de Convivencia Escolar o en su defecto, Psicóloga del establecimiento.
- c. Se le informará a la Directora del establecimiento
- d. Si se observan señales físicas en el cuerpo de la niña o adolescente, o ella expresa alguna molestia física respecto a la develación del maltrato, el profesional encargado del Protocolo de Actuación o en su defecto, Trabajadora Social, debe acompañarla al centro asistencial más cercano para que la examine, como lo haría si se tratase de un accidente escolar. Se debe entregar información al médico, del relato de la estudiante.
- e. Se efectuará la denuncia correspondiente, entregando todos los antecedentes necesarios para acreditarla. La denuncia debe ser realizada dentro de las 24 horas posteriores y debe ser efectuada por la persona que posee el relato de maltrato en conjunto con un/a profesional ya sea Encargada de Convivencia Escolar o Dupla Psicosocial.



- f. La Dirección del establecimiento conjuntamente con integrantes de la dupla psicosocial procederán a reunirse con los padres y/o apoderados de la estudiante, a fin de dar a conocer la situación, informándoles que frente a esta situación, según ley, se realizó la denuncia respectiva.
- g. La psicóloga del establecimiento, estará a cargo de las medidas de contención de ser necesario.

Art. 18.- En caso de que exista un relato de que un/a funcionario/a del colegio (docentes, asistentes de la educación, etc.) sea el/la presunto/a agresor/a, se realizarán las siguientes acciones:

- a. La Dirección del establecimiento se entrevistará con el/la presunto/a implicado/a para esclarecer la situación.
- b. La dupla psicosocial se entrevistará con los/as apoderados/as de la estudiante afectada.
- c. La Psicóloga del establecimiento, se entrevistará con la estudiante afectada, con el fin de evaluar su estado anímico.
- d. Se realizará observación en sala por parte de una integrante de la dupla psicosocial.
- e. Se entregará el informe correspondiente, a Dirección del establecimiento.
- f. En el caso de que hubiese un testigo ocular, y que ésta sea una estudiante menor de edad, se citarán a los/as apoderados/as, para solicitar su autorización para entrevistar a la testigo.
- g. Si se cuenta con la autorización señalada en el punto de anterior, se recibirá el relato correspondiente.
- h. Una vez esclarecido los hechos, será Dirección quien tome las medidas correspondientes.

Art. 19.- Si como resultado de la investigación el/la sospechoso/a resulta culpable del maltrato, se aplicarán las siguientes medidas:

- 1.- Si es un/a funcionario/a del establecimiento, será desvinculado de la institución.
- 2.- Si es una estudiante, se cancelará su matrícula.
- 3.- Si es un/a apoderado/a, se realizará cambio de apoderado/a.

Medidas de apoyo pedagógico

Art. 20.- Es fundamental que el establecimiento educacional no pierda de vista su rol formativo, por lo que es necesario que tome las siguientes acciones de contención, de apoyo psicosocial y pedagógicas.

Con los/as Docentes:

Art. 21.- La Directora del establecimiento, o la Encargada de Convivencia Escolar, informará a los/as docentes de la situación ocurrida, contando con la debida reserva del caso. No es necesario que los/as profesores/as conozcan la identidad de los/as



involucrados/as, así como tampoco los detalles de la situación, solamente que manejen la información. Se espera que los/as docentes:

- a. Eviten los rumores y/o acciones discriminatorias, o de otra naturaleza, que perjudiquen el bienestar de las estudiantes.
- b. Tengan un rol clave para la implementación de estrategias de información y/o comunicación y de contenidos con el resto de las compañeras, con los/as apoderados/as del curso y con otros/as docentes.
- c. Contribuir, en la medida de lo posible, se conserve la rutina cotidiana, evitando la estigmatización y promoviendo la contención desde su comunidad más cercana, en relación a la niña o adolescente afectada.

Art. 22.- La Directora y/o Encargada de Convivencia realizará/n una reunión con los/as docentes del curso al cual pertenece/n la/a estudiante/a involucrada/s, el que tendrá el siguiente propósito:

- a. Definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.
- b. Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de las compañeras.