



---

**PROTOCOLO DE  
ACTUACIÓN ANTE  
SITUACIONES DE  
VULNERACIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS  
ESTUDIANTES**

---

**COLEGIO SENDA DEL SABER**

**"TODOS SOMOS INTELIGENTES Y  
CAPACES DE APRENDER"**

---





**TODOS SOMOS INTELIGENTES Y CAPACES DE APRENDER**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE A LA DETECCIÓN DE  
SITUACIONES DE  
VULNERACIÓN DE DERECHOS  
DE ESTUDIANTES**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Convención sobre los Derechos del Niño suscrita por el Estado de Chile el año 1990, establece que la protección y resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) es una tarea ineludible que compete, en primer lugar, a la familia, con apoyo y participación del conjunto de la sociedad y con el rol garante del Estado.

En ese sentido, el colegio como institución tiene un rol esencial en cuanto a promover y garantizar una convivencia pacífica, respetuosa e inclusiva, donde se asuma una postura de rechazo decidido ante toda forma de maltrato y abuso hacia la infancia y adolescencia, en el que se establecen procedimientos claros ante situaciones de vulneración de los derechos convenidos.

## **2. OBJETIVOS**

El Colegio Senda del Saber establece el siguiente “Protocolo de Actuación frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de Estudiantes” con el fin de cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Establecer el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones en las cuales ocurra una vulneración de derechos de los estudiantes del colegio.
- b) Informar a la comunidad educativa de las acciones y etapas del procedimiento, así como también los responsables de cada acción establecida y los plazos de resolución de las denuncias.
- c) Las medidas de resguardo a adoptar para la protección de los estudiantes afectados.
- d) Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial que se aplicarán cuando lo amerite la situación de vulneración ocurrida.
- e) El procedimiento mediante el cual los funcionarios del colegio deben formalizar ante los Tribunales de Familia cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos del estudiante.

## **3. MARCO NORMATIVO**

Los establecimientos educacionales tienen la responsabilidad de velar por la protección y cuidado de los estudiantes a su cargo. En ese contexto, las normativas que establecen y resguardan los derechos de los NNA, y que, por lo tanto, deben ser integradas en el quehacer del colegio y de los distintos reglamentos y protocolos que en él se establezcan son:

- Convención de los Derechos del Niño
- Ley de Violencia Intrafamiliar N°20.066 de 2005
- Ley General de Educación N°20.370 de 2009
- Ley sobre Violencia Escolar N°20.536 de 2011

## **4. CONSIDERACIONES GENERALES**

Concepto de vulneración de derechos del niño, niña o adolescentes (NNA)

Entenderemos como vulneración de los derechos del NNA toda acción y/u omisión que transgreda los derechos de los NNA impidiendo su desarrollo y la satisfacción de sus necesidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas, y el efectivo ejercicio de sus derechos.

Las situaciones de vulneración de derechos del NNA para efectos de este protocolo serán clasificadas en:

- **Negligencia parental y/o abandono.** Toda situación de descuido o falta de atención de las necesidades físicas y emocionales de un NNA, cuando los adultos responsables tienen los conocimientos y medios para satisfacerlas. Se caracteriza por ser un tipo de vulneración por omisión, es decir, porque el NNA no recibe lo mínimo necesario para su sobrevivencia y bienestar, por ejemplo, falta de alimentación, inasistencia a controles médicos, descuidos en la higiene, incumplimiento de tratamientos médicos, múltiples accidentes por descuido, falta de correspondencia emocional, entre otros.
- **Maltrato psicológico o emocional.** Todo tipo de conductas dirigidas a causar temor, intimidar y controlar la conducta. Puede implicar hostigamiento verbal que se observa como insultos, críticas, descalificaciones, amenazas, rechazo implícito o explícito. El hostigamiento basado en la discriminación por raza, religión, sexo, género, entre otros, también se considera maltrato psicológico, así como ser testigo de violencia intrafamiliar.
- **Maltrato físico.** Cualquier acción, no accidental, por parte de los adultos a cargo que provoque daño físico, visible o no, al NNA. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud puede ser leve, moderada o grave. Cabe señalar que no todo maltrato físico generará una lesión corporal, sin embargo, de todos modos, constituirá una vulneración que debe ser interrumpida. En el caso de que existan lesiones, situación que determinan los centros de salud, a través de la constatación de lesiones, se estará frente un delito y, por lo tanto, se debe realizar una denuncia.

#### Obligación de denuncia

El Artículo 175 del Código Procesal Penal establece la obligatoriedad de denunciar de los funcionarios de establecimientos educacionales de todos los niveles, cuando ocurran delitos que afecten a los estudiantes y/o que ocurran en el establecimiento. La denuncia realizada por alguno de los obligados en dicho artículo eximirá al resto.

Asimismo, el Artículo 176 del mismo cuerpo normativo indica que las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.

#### Actuar del Colegio en caso de existir una investigación judicial o derivación a organismos públicos externos

Si el hecho de la vulneración es constitutivo de eventual delito y se requiere realizar la denuncia, el Colegio, junto con realizarla y, con la finalidad de colaborar con una investigación judicial, o de ayudar a los organismos de derivación, recopilará los antecedentes administrativos y/o de carácter general del NNA, a fin de aportar a la investigación. La Coordinadora del Ciclo respectiva será la encargada de reunir y entregar los antecedentes.

Es importante tener en cuenta que el Colegio no investiga el delito, así como tampoco recopila pruebas sobre los hechos, dado que ello es competencia exclusiva de los Tribunales de Justicia.

#### Obligación de resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados

En todo momento, desde que se toma conocimiento de la situación de vulneración de derechos, se intentará resguardar la intimidad e identidad de los NNA involucrados. En las primeras atenciones, se

procurará que esté siempre acompañado de un funcionario del Colegio o de sus padres, cuando concurran al Colegio, evitando en todo momento la sobreexposición del niño o alumno hacia la comunidad, la interrogación o indagación inoportuna, de manera de evitar su re-victimización. Según sea el caso, el Colegio determinará los tiempos y las formas de socializar con quien estime pertinente los hechos suscitados, resguardando la confidencialidad y protección, no siendo en ningún caso obligatorio comunicarlo a la totalidad de la comunidad educativa.

Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones especialmente delicadas, el Colegio informará a los apoderados. Según sean las circunstancias, esta comunicación se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso, cartas, correo institucional y/o circulares informativas.

## 5. PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS A ESTUDIANTES

De acuerdo al tipo de vulneración de derechos, de acuerdo a la clasificación establecida en el punto anterior, se activarán los siguientes procedimientos:

- a) Actuación ante situaciones de vulneración de derechos debido a **negligencia parental y/o abandono y/o maltrato psicológico**.

| N° PASO | PASO                              | QUIEN                                       | CUÁNDO   | ACCIÓN   |
|---------|-----------------------------------|---|--|--|
| 1       | Detección y activación            | Cualquier miembro de la comunidad educativa | Al observar y/o tomar conocimiento de la situación de vulneración de derechos de un estudiante | Contactarse con el Encargado de Convivencia Escolar, quien deberá levantar registro de los antecedentes aportados, a través del <b>Anexo N°1</b> "Hoja de Registro de Detección de Vulneración de Derechos del Estudiante".<br><br>El Encargado de Convivencia Escolar posteriormente enviará copia de la hoja de registro al profesor jefe del estudiante en cuestión, a la Coordinadora de Ciclo y a la Inspectora General, mediante correo electrónico. |
| 2       | Indagación                        | Encargado de Convivencia Escolar            | Dentro de los 5 días hábiles de finalizado el paso 1   | El Encargado de Convivencia Escolar iniciará la indagación recolectando los antecedentes del estudiante, tanto del ámbito académico como disciplinario. Para ello podrá solicitar entrevistas con docentes, coordinadoras u otros funcionarios del colegio que puedan aportar antecedentes al caso.  |
| 3       | Citación y entrevista a apoderado | Encargado de Convivencia Escolar            | Dentro de los 2 días hábiles siguientes de finalizado el paso 2                                | El Encargado de Convivencia Escolar (o a quien este designe para dicha tarea) citará al apoderado vía telefónica. Asimismo, dejará registro por correo al apoderado. De no tener el apoderado registrado correo electrónico, el correo será enviado al correo institucional del estudiante.  |

| N° PASO | PASO                          | QUIEN                            | CUÁNDO   | ACCIÓN   |
|---------|-------------------------------|----------------------------------|--|--|
|         |                               |                                  |  | <p>Se entrevistará al apoderado, planteando la situación detectada y los antecedentes recabados, para que pueda indicar antecedentes adicionales. De acuerdo al tipo de negligencia, se acordarán las medidas a aplicar para revertir o reparar la situación, debiendo el apoderado firmar para ello un compromiso parental, según formato <b>Anexo N°2</b>.</p> <p>Adicionalmente, y si el caso lo amerita, se podrán activar medidas adicionales formativas y de apoyo pedagógico, a través de la definición de un plan de acompañamiento.</p>   |
| 4       | Seguimiento y cierre del caso | Encargado de Convivencia Escolar | A los 30 y a los 60 días corridos desde finalizado el paso 3 | <p>El Encargado de Convivencia Escolar verificará el progreso del NNA, y el cumplimiento de los compromisos parentales acordados.</p> <p>De estar superada la situación, se procederá al cierre del caso, informando de ello al apoderado, al profesor jefe y al resto del equipo directivo.</p> <p>En el caso de que la situación lo amerite, se podrá extender el periodo de seguimiento por 30 días corridos adicionales, cuando se volverá a revisar la situación. En caso de persistir la situación, se procederá a activar nuevamente el protocolo, para determinar nuevas acciones y compromisos.</p> |

b) Actuación ante situaciones de vulneración de derechos debido a **maltrato físico y/o violencia intrafamiliar**.

| N° PASO | PASO                   | QUIEN                                       | CUÁNDO   | ACCIÓN   |
|---------|------------------------|---|--|--|
| 1       | Detección y activación | Cualquier miembro de la comunidad educativa | Al observar y/o tomar conocimiento de la situación de vulneración de derechos de un estudiante | Si un niño o alumno llega al Colegio con lesiones físicas evidentes o relata haber sido golpeado o agredido fuera del Colegio, el adulto que evidencie las lesiones o reciba el relato deberá brindarle contención emocional inicial e informar inmediatamente Encargado de Convivencia Escolar para que se active el protocolo. |

| N° PASO | PASO                                   | QUIEN                            | CUÁNDO  | ACCIÓN  |
|---------|--|----------------------------------|---|---|
|         |  |                                  |   | <p>El Encargado de Convivencia Escolar deberá levantar registro de los antecedentes aportados, a través del <b>Anexo N°1</b> "Hoja de Registro de Detección de Vulneración de Derechos del Estudiante".</p> <p>Cuando haya señales físicas de posible agresión será necesario constatar lesiones. Para ello, la Directora designará a quien deberá acompañar al NNA al centro asistencial más cercano. En este caso se comunicará al apoderado del NNA la derivación y se le solicitará su presencia en el centro asistencial.</p> <p>El Encargado de Convivencia Escolar posteriormente enviará copia de la hoja de registro al profesor jefe del estudiante en cuestión, a la Coordinadora de Ciclo y a la Inspectora General, mediante correo electrónico.</p> |
| 2.1     | Denuncia                               | Directora o Inspectora General   | Dentro de las 24 horas siguientes de la detección del hecho | <p>En caso de tratarse de un hecho que revista las características de delito, (lesiones graves, alto impacto en la conducta del niño o alumno, signos evidentes de maltrato) se presentará la denuncia, según art. 175 del Código Procesal Penal, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante instituciones relacionadas, el resguardo de derechos y la protección del menor (OPD y/o Tribunal de Familia).</p>   |
| 2.2     | Notificación al apoderado y entrevista | Encargado de Convivencia Escolar | Dentro de las 24 horas siguientes de la detección del hecho | <p>El Encargado de Convivencia Escolar (o a quien este designe para dicha tarea) citará al apoderado vía telefónica. Asimismo, dejará registro por correo al apoderado. De no tener el apoderado registrado correo electrónico, el correo será enviado al correo institucional del estudiante.</p> <p>Se entrevistará al apoderado, planteando la situación detectada, los antecedentes recabados y la obligación de denunciar del establecimiento.</p> <p>De acuerdo al tipo de negligencia, y si es que no se establecen medidas de protección que impliquen la salida inmediata del hogar, se acordarán las medidas a aplicar para revertir o reparar la situación, debiendo el apoderado</p>  |

| N° PASO | PASO            | QUIEN                            | CUÁNDO   | ACCIÓN   |
|---------|-----------------|----------------------------------|--|--|
|         |                 |                                  |  | <p>firmar para ello un compromiso parental, según formato <b>Anexo N°2</b>.</p> <p>Junto con ello, se diseñará e implementará un plan de acompañamiento al NNA, según las necesidades identificadas, las que podrán incluir apoyo psicológico, tutorías u otras medidas adicionales formativas, pedagógicas y/o psicosociales.</p>   |
| 3       | Seguimiento     | Encargado de Convivencia Escolar | Durante los 30 días corridos desde finalizado el paso 2.1 y/o 2.2. | <p>Durante las siguientes semanas, el equipo de convivencia escolar realizará un monitoreo del plan de acompañamiento diseñado, para determinar si se requiere algún ajuste o medida adicional.</p> <p>Además se realizará un seguimiento de la denuncia y de las medidas que haya determinado la Fiscalía, la OPD u otras instituciones relacionadas con la protección de los derechos del NNA.</p>   |
| 4       | Cierre del caso | Encargado de Convivencia Escolar | A los 30 y a los 60 días corridos desde finalizado el paso 3       | <p>El Encargado de Convivencia Escolar verificará el progreso del NNA, y el cumplimiento de los compromisos parentales acordados.</p> <p>De estar superada la situación, se procederá al cierre del caso, informando de ello al apoderado, al profesor jefe y al resto del equipo directivo.</p> <p>En el caso de que la situación lo amerite, se podrá extender el periodo de seguimiento por 30 días corridos adicionales, cuando se volverá a revisar la situación. En caso de persistir la situación, se procederá a activar nuevamente el protocolo, para determinar nuevas acciones y compromisos.</p> |

\*\*\* Cuando exista maltrato por otro alumno del Colegio, por un funcionario o por un apoderado del Colegio, lo que corresponde aplicar es el "Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa".

## 6. MEDIDAS PEDAGÓGICAS Y PSICOSOCIALES

El equipo de Convivencia Escolar, con apoyo del equipo directivo, será el responsable de definir las medidas formativas, pedagógicas y psicosociales que conformarán el plan de acompañamiento en cada caso, las que podrán incluir entre otras, las siguientes:

- a) Medidas pedagógicas
  - Tutorías o nivelación
  - Recuperación de evaluaciones
  - Fortalecimiento de redes de apoyo de profesores (monitoreo y acompañamiento)
- b) Medidas psicosociales
  - Sesiones de acompañamiento con la psicóloga y/u orientador del equipo de convivencia escolar.
  - Sesiones y/o charlas con compañeros, amigos o curso.
- c) Derivaciones a instituciones y organismos especializados de la red de apoyo presente en el territorio
  - Evaluación psicológica que determine el estado emocional actual del estudiante.
  - Tratamiento psicológico por el periodo que determine el especialista externo.
  - Contacto permanente del especialista externo, con el fin de recibir las orientaciones necesarias para abordar la situación del alumno al interior del colegio.
  - Entrega de certificados de avance y evolución del tratamiento.
  - Certificado del especialista que determine el alta del tratamiento.

## **7. ACCIONES PREVENTIVAS**

El Área de Convivencia Escolar será la encargada de definir, coordinar e implementar acciones tendientes a sensibilizar y educar a la comunidad educativa en la temática de vulneración de derechos de los NNA. Para ello, podrá solicitar apoyo de los distintos equipos del colegio según corresponda, para la implementación de medidas tales como:

- Coordinar con equipo directivo capacitaciones al personal en temáticas de vulneración de derechos.
- Coordinar con el área académica para el trabajo en clases según sea pertinente al nivel y asignatura.
- Coordinar con el área de inspectoría por apoyo preventivo a casos específicos.
- Coordinar con instituciones externas relacionadas para el apoyo técnico y psicosocial.

## **8. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL PROTOCOLO**

### Publicación en sitio web oficial

El protocolo deberá estar disponible en la página web oficial del colegio, para que de esa forma pueda acceder a él cualquier miembro de la comunidad educativa. En caso de que exista una actualización del protocolo, será comunicado a la

### Difusión en redes

El colegio podrá socializar con la comunidad educativa los puntos relevantes del protocolo a través de sus redes sociales.

### Difusión Directa a Apoderados

Se podrán utilizar espacios habituales de comunicación directa, como reuniones de apoderados, para recordar a los padres, madres y apoderados respecto de la existencia de este protocolo, pudiendo además resaltar los puntos relevantes de este.

## Difusión a Funcionarios

Los funcionarios del colegio, docentes, asistentes de la educación y directivos, deberán estar permanentemente en conocimiento de los reglamentos y protocolos que norman el actuar del colegio. Para ello, se utilizarán los espacios establecidos, tales como reuniones técnicas, jornadas de trabajo y consejos, para socializar aspectos fundamentales del protocolo y la necesidad de que todos los miembros de la comunidad educativa son responsables de activar los protocolos según el tipo de situación que se presente.

### **9. SERVICIOS Y REDES DE APOYO**

#### Fono Familia de Carabineros de Chile (149)

Entrega información y orientación sobre casos de abusos sexuales, entre otros temas. Funciona las 24 horas del día, todos los días con cobertura a nivel nacional.

#### Fono niños de Carabineros de Chile (147)

Atiende llamados de niños/as y adolescentes que se sientan amenazados o vulnerados, especialmente frente a situaciones de abuso sexual. Se entrega información, orientación y se acoge la denuncia. Funciona todo el año, las 24 horas del día con cobertura a nivel nacional.

#### Servicio Nacional de Menores, Mejor Niñez

Reciben consultas sobre maltrato infantil y abuso sexual. La línea funciona de lunes a viernes de 9 a 17:30 hrs. Después las llamadas son derivadas a la Policía de Investigaciones (PDI).

Fono mejor Niñez: +562 2499 0300

Fono Sename: +562 2398 4000

#### Programa de Violencia Intrafamiliar y de Maltrato Infantil, de la Corporación de Asistencia Judicial

Reciben denuncias y consultas sobre maltrato infantil y violencia intrafamiliar. Se entrega información, derivando el caso a la institución que corresponde, y aconsejando a quienes llaman muy afectados. Funciona de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hr. y de 15:00 a 18:00 hr.

Fono Central +562 2937 1000

#### Centro de Víctimas, de la Corporación de Asistencia Judicial

Se puede consultar sobre asesoría legal para casos de delitos violentos que generen lesiones graves y gravísimas, que tengan causas en las fiscalías (violación, parricidio y explotación sexual de niños y niñas), entre otros. El horario de atención es de 9:00 hr. a 18:00 hr., de lunes a viernes.

Fono Central +562 2937 1000

#### Oficinas de Protección de los Derechos de la Infancia (OPD)

Oficinas comunales que entregan información y apoyo especializado en casos de vulneración de derechos de niños/as y/o adolescentes.

Fono Municipalidad Puente Alto: +562 2810 1600

**ANEXO N°1**

**HOJA DE REGISTRO DETECCIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL ESTUDIANTE**

|  |  |
|--|--|
| Nombre de quien detecta y/o denuncia:  |  |
| El denunciante es:<br>a) ___ Funcionario<br>b) ___ Estudiante. Indique curso _____<br>c) ___ Apoderado. Indique curso _____<br>d) ___ Otro. Especifique _____                  |  |
| Rut denunciante:   | Fecha de la denuncia:                  |
| Teléfono:  | Correo electrónico:                    |
| Hecho denunciado:<br>a) ___ Negligencia parental y/o abandono y/o maltrato psicológico<br>b) ___ Maltrato físico y/o violencia intrafamiliar<br>c) ___ Otro, especifique _____ |  |
| Nombre estudiante vulnerado(a)   |  |
| Curso del estudiante vulnerado(a)  |  |
| Persona que recibe la denuncia:  | Cargo:                                 |
| <b>Descripción de los hechos (indicar fechas, lugares, personas involucradas, entre otros elementos relevantes. Describir hechos, evitando emitir juicios):</b>                |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>Descripción de evidencias, documentos, elementos que ayuden a realizar el proceso de indagación:</b>  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>Posibles testigos o personas que pudieran entregar información relevante:</b>   |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>Firma Denunciante:</b>  | <b>Firma de quien recibe denuncia:</b> |
|  |  |

## ANEXO N°2

### COMPROMISO PARENTAL POR SITUACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL ESTUDIANTE

|  |  |
|--|--|
| Nombre del estudiante vulnerado:                             |  |
| Rut del estudiante vulnerado:                                | Curso del estudiante vulnerado:        |
| Fecha del compromiso:  |  |
| Nombre apoderado o persona que realiza el compromiso:        |  |
| Rut apoderado o persona que realiza el compromiso:           |  |
| Teléfono:  | Correo electrónico:                    |
| <b>Descripción de la situación que genera el compromiso:</b> |  |
| <br><br><br><br>   |  |
| <b>Compromisos:</b>  |  |
| a)   |  |
| b)   |  |
| c)   |  |
| d)   |  |
| e)   |  |
| <b>Firma del apoderado o persona que se compromete:</b>      | <b>Firma de testigo de compromiso:</b> |
| <br><br><br><br>   | <br><br><br><br>                       |