

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES

Base legal

Resolución Exenta N° 482/2018, numeral 5.6.2 y Anexo 1 | Ley N° 21.809, arts. 16 A y 16 B (modificación DFL N° 2/2009) | Convención sobre los Derechos del Niño (D. N° 830/1990) | Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia | Arts. 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal | Ley N° 21.013 | Ley N° 20.066.

3.1 Concepto

Se entiende por vulneración de derechos toda transgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la normativa nacional vigente. Puede ser constitutiva de delito o no. En todos los casos, el establecimiento debe adoptar acciones de prevención, resguardo inmediato, derivación pertinente y seguimiento, orientadas a la restitución de los derechos vulnerados.

Ampliación — Ley N° 21.809

De conformidad con el artículo 16 A del DFL N° 2/2009, modificado por la Ley N° 21.809, la vulneración de derechos puede ocurrir DENTRO O FUERA del establecimiento y por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos y digitales. Asimismo, toda conducta de violencia ejercida por estudiantes, padres, madres o apoderados en contra de trabajadores del establecimiento constituye violencia en el trabajo ejercida por terceros, conforme al artículo 2° del Código del Trabajo, y debe gestionarse conforme al sub-protocolo 3.6 de este mismo instrumento.

Se entenderá como vulneración o sospecha de vulneración de derechos cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- No se atiendan las necesidades físicas básicas como alimentación, vestuario o vivienda.
- No se proporcione atención médica básica (enfermedades reiteradas sin tratamiento y/o apoyo para NNA con necesidades especiales).
- No se brinde protección y/o se exponga al NNA ante situaciones de peligro.
- No se atiendan las necesidades psicológicas o emocionales.

- Exista abandono y/o exposición a hechos de violencia o uso de drogas.
- Se produzca maltrato: golpes, insultos, gritos u otras formas de violencia.
- Exista negligencia: despreocupación de los adultos que deben cuidarlos; inasistencias reiteradas a clases sin justificación y con otros indicadores de descuido (la inasistencia justificada por enfermedad, discapacidad o situación migratoria no configura por sí sola negligencia y debe ser descartada antes de activar el protocolo); escasa higiene o aseo; retiro tardío o no retiro del NNA; el/la estudiante duerme sin la autorización de un adulto en el colegio; otras formas de descuido.

3.2 Estrategias de prevención

Conforme al numeral 5.6.2 de la Resolución Exenta N° 482/2018, el Reglamento Interno incorpora las siguientes estrategias:

- Implementación del currículum formativo en clases de Orientación (todos los niveles): derechos de NNA, prevención y autocuidado.
- Capacitación anual obligatoria a todo el personal sobre vulneración de derechos, detección de señales de alerta y obligación legal de denuncia.
- Articulación permanente con redes de apoyo territorial: OPD, CESFAM, Carabineros, PDI, Tribunales de Familia y programas de Mejor Niñez.
- Actividades preventivas dentro y fuera del aula, con supervisión adecuada.
- Registro actualizado de certificados de antecedentes y consulta periódica al Registro de Inhabilidades para Trabajar con Menores de Edad de toda la dotación, incluyendo practicantes y voluntariado.
- Acciones de promoción del bienestar y salud mental, con énfasis en prevención de conductas suicidas y factores de riesgo (drogas, alcohol), en articulación con el Plan de Gestión de Convivencia Educativa (Ley N° 21.809, Art. 16 D).

3.3 Red de apoyo y derivación

La información de contacto se mantiene actualizada y disponible permanentemente para la comunidad educativa, conforme a la Resolución Exenta N° 482/2018.

INSTITUCIÓN	FUNCIÓN	CONTACTO
Oficina de Protección de Derechos (OPD)	Prevención y atención de vulneración de derechos; activación y coordinación de medidas de protección.	OPD de la comuna del establecimiento
Tribunales de Familia	Decretar medidas de protección a favor del NNA.	Tribunal de Familia de la comuna
Ministerio Público (Fiscalía)	Investigación de delitos que afecten a NNA. Obligación de denuncia dentro de 24 horas.	Fiscalía local
Carabineros de Chile	Recepción de denuncias, constatación de lesiones.	Comisaría más cercana / 133
Policía de Investigaciones (PDI)	Recepción de denuncias e investigación criminal.	PDI local
CESFAM	Atención de salud, apoyo psicosocial y derivaciones clínicas.	CESFAM de la comuna de residencia del/la estudiante
Programas Mejor Niñez	Intervención especializada en vulneración grave de derechos.	Según programa disponible en la comuna

3.4 Canal seguro y confidencial de denuncias

Obligación — Ley N° 21.809, Art. 16 E letra e)

El establecimiento dispone de un canal seguro y confidencial para recibir denuncias con reserva de identidad. Este canal garantiza: (a) el resguardo de la identidad del/la denunciante; (b) la no revictimización de los afectados; (c) la adopción de medidas adecuadas en respuesta a las situaciones comunicadas. Medio disponible: atencionconvivencia@tomasdeaquino.cl Un canal no operativo constituye incumplimiento del Art. 16 E letra e) de la Ley N° 21.809.. Las denuncias son gestionadas por el/la Coordinador/a de Convivencia Educativa con estricta confidencialidad.

3.5 Protocolo de actuación

El protocolo regula las acciones y etapas de actuación del establecimiento frente a vulneración de derechos, incluyendo responsables, plazos, medidas de resguardo, comunicación con padres/apoderados, resguardo de la intimidad e identidad, apoyos formativos, pedagógicos y psicosociales, derivaciones y obligación de denuncia. Se rige por los principios de interés superior del NNA, confidencialidad, no revictimización, justo y racional procedimiento y proporcionalidad.

PASO / ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE(S)
PASO 1 Recepción. Plazo: inmediato (máx. 24 hrs)	Todo/a funcionario/a que tome conocimiento de una vulneración debe: (a) Informar de inmediato al/la Director/a de Convivencia Escolar y/o Rectoría. (b) Acoger al/la estudiante sin emitir juicios ni forzar el relato. (c) Registrar los hechos en acta firmada por quien informa. (d) Identificar si la vulneración ocurre en el hogar, en el establecimiento u otro contexto. (e) Informar al/la profesor/a jefe. (f) Adoptar medidas para resguardar la confidencialidad y evitar la revictimización.	Todo/a funcionario/a del establecimiento (docentes, directivos, asistentes de la educación, paradocentes, auxiliares).
PASO 2 Investigación interna y medidas de resguardo. Plazo: 5 días hábiles desde la recepción (prorrogable 5 días hábiles adicionales con justificación)	El/la Director/a de Convivencia Escolar activa el protocolo e inicia el procedimiento interno: (a) Entrevistas individuales estrictamente necesarias con el/la estudiante afectado/a, en espacio privado y seguro, sin revictimización. (b) Registro de entrevistas en acta con firma de quienes participan. (c) Formación del expediente del caso bajo custodia del/la Director/a de Convivencia Escolar. (d) Comunicación inmediata a Rectoría. (e) Adopción de medidas urgentes de resguardo del/la estudiante, desde el momento en que se tome conocimiento (Ley 21.809).	Director/a de Convivencia Escolar. Rectoría. Dupla Psicosocial. Orientador/a. Profesor/a Jefe.
PASO 3 Constatación de lesiones. Plazo: mismo día	Si el/la estudiante presenta signos físicos visibles de agresión o requiere atención de urgencia:	Director/a de Convivencia Escolar. Rector/a.

PASO / ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE(S)
	(a) Contactar a la red de urgencia pertinente (SAMU 131) y/o Carabineros según el caso. (b) Gestionar el traslado al centro asistencial durante el mismo día. (c) Incorporar el documento médico al expediente del caso, con resguardo de confidencialidad.	
PASO 4 Comunicación con padres/apoderados . Plazo: dentro de las 24 hrs	(a) Si el presunto agresor es externo al hogar: citar al apoderado/a para informar la situación y las acciones del establecimiento. (b) Si el presunto agresor es el padre, madre, tutor/a o apoderado/a: informar a un adulto responsable AJENO al presunto agresor que asuma la protección del/la estudiante. (c) Informar al apoderado/a que el establecimiento procederá a denunciar dentro de 24 horas cuando corresponda. Medios de comunicación: correo electrónico institucional, llamada telefónica con registro y/o carta certificada.	Profesor/a Jefe. Director/a de Convivencia Escolar. Rector/a.
PASO 5 Denuncia obligatoria. Plazo: máximo 24 hrs desde que se toma conocimiento	Obligación legal de denuncia (Arts. 175 y 176 CPP). El plazo de 24 horas corre desde el momento en que cualquier funcionario/a toma conocimiento del hecho, independientemente de la etapa del procedimiento interno en que se encuentre. Quien tome conocimiento de hechos que pudieren constituir delito en contra de un/a estudiante debe denunciar ante: - Ministerio Público (Fiscalía) - Carabineros - PDI - Tribunal competente La denuncia procede ante sospecha fundada; no se requiere certeza. El establecimiento no determina responsabilidades penales: su deber es resguardar al/la estudiante y colaborar con la investigación. Titularidad personal de la obligación: la denuncia recae personalmente en todo/a director/a, inspector/a y profesor/a que tome conocimiento del hecho (Art. 175 letra e) CPP). Esta obligación es	Rector/a. Director/a de Convivencia Escolar.

PASO / ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE(S)
	individual e indelegable; no se entiende satisfecha por la sola actuación del Rector/a. El incumplimiento individual acarrea sanción de multa (Art. 176 CPP). Si el presunto agresor es menor de 14 años: no es imputable penalmente. Entre 14 y 17 años: aplica Ley N° 20.084. Se debe conservar comprobante de la gestión en el expediente.	
PASO 6 Medidas de resguardo, formativas, pedagógicas y psicosociales	Medidas de resguardo: (a) Asegurar que el/la estudiante esté acompañado/a cuando sea necesario, sin exponerle ante la comunidad. (b) Evitar entrevistas reiteradas sobre los hechos, previniendo la revictimización. (c) Resguardar intimidad e identidad en todo momento. Medidas formativas y pedagógicas: Ajuste de calendario de evaluaciones; apoyo pedagógico coordinado por el/la Profesor/a Jefe; acompañamiento desde Orientación y/o Psicología; derivación a PIE si corresponde. Medidas psicosociales: Flexibilidad de asistencia según necesidad fundada; derivación a CESFAM u otro apoyo externo; coordinación permanente entre Orientación, Psicología y Profesor/a Jefe. Todas las medidas se adoptan considerando edad, madurez, desarrollo emocional, interés superior del NNA y proporcionalidad.	Director/a de Convivencia Escolar.. Dupla Psicosocial. Orientador/a. Profesor/a Jefe. Dirección Académica.
PASO 7 Medidas protectoras cuando hay adultos del	Cuando existan adultos del establecimiento involucrados como presuntos responsables: (a) El/la Rector/a dispondrá la SEPARACIÓN INMEDIATA del/la presunto/a responsable de toda función que implique contacto directo con	Rector/a. Director/a de Convivencia Escolar. Dirección de Recursos Humanos.

PASO / ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE(S)
establecimiento involucrados	estudiantes, mediante reasignación temporal a labores administrativas u otras funciones ajenas a la docencia directa. (b) Esta medida resguarda la presunción de inocencia y el debido proceso. (c) Tendrá una duración máxima de 15 días hábiles (Ley N° 21.809, Art. 16 E letra j). Si el procedimiento no ha concluido, se adoptarán otras medidas complementarias para proteger a los/as estudiantes. (d) Se adoptará de conformidad con la normativa laboral vigente y los procedimientos del RIOHS. (e) La familia del/la estudiante podrá ser derivada a un organismo de la red pertinente para la intervención.	
PASO 8 Seguimiento del caso	(a) Monitoreo del/la estudiante en su bienestar escolar. (b) Supervisión de derivaciones externas y procesos judiciales en curso. (c) Informe de seguimiento con periodicidad definida, archivado en el expediente. (d) Informar a Rectoría del estado del caso hasta su cierre formal.	Dupla Psicosocial. Orientador/a. Profesor/a Jefe. Director/a de Convivencia Escolar.

3.5 bis Gestión, confidencialidad y conservación de expedientes

Los expedientes de casos generados en aplicación de los presentes protocolos se gestionan conforme a las siguientes reglas:

- Custodia exclusiva: el expediente queda bajo custodia del/la Director/a de Convivencia Escolar., con acceso restringido a quienes participan directamente en el caso y a quienes la ley autorice.
- Confidencialidad: toda información contenida en el expediente es estrictamente confidencial conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (y, una vez en vigencia plena, conforme a la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales) y al Artículo 19 N° 4 de la Constitución.
- Plazo de conservación: los expedientes se conservan por un plazo de diez años desde el cierre formal del caso (o hasta que el/la NNA alcance la mayoría de edad más cinco años, si este plazo fuere mayor), salvo que una norma legal establezca un plazo distinto o que el caso esté sujeto a proceso judicial vigente.
- Eliminación segura: transcurrido el plazo, los expedientes se eliminan conforme al procedimiento de destrucción segura de documentos del establecimiento.
- Acceso de terceros: cualquier requerimiento de acceso a expedientes por parte de organismos judiciales, Ministerio Público o Superintendencia de Educación se canaliza exclusivamente a través del/la Rector/a.

3.6 Sub-protocolo: Violencia hacia trabajadores ejercida por terceros

Fundamento — Ley N° 21.809, Art. 16 B inciso 8°

Las conductas de violencia ejercidas por estudiantes, padres, madres o apoderados en contra de profesionales o asistentes de la educación, o cualquier trabajador/a del establecimiento, constituyen violencia en el trabajo ejercida por terceros (Art. 2° literal c) del Código del Trabajo). El establecimiento debe aplicar los procedimientos del Reglamento Interno para determinar medidas disciplinarias y/o acciones reparatorias con fines formativos.

Procedimiento: Ante conductas de violencia de terceros hacia trabajadores:

- El/la trabajador/a afectado/a informa al/la Rector/a y al/la Director/a de Convivencia Escolar.

- El establecimiento adopta de inmediato medidas de resguardo a la integridad y bienestar del/la trabajador/a afectado/a.
- Se aplica el procedimiento del Reglamento Interno para determinar medidas disciplinarias proporcionales hacia el/la agresor/a, siempre acompañadas de medidas formativas.
- Si los hechos son constitutivos de delito, el/la Rector/a, todo/a director/a, inspector/a y profesor/a que tome conocimiento del hecho deberá denunciar conforme al Art. 175 del Código Procesal Penal. Esta obligación es individual e indelegable y no se entiende satisfecha por acciones ejercidas por terceros (Ley 21.809, Art. 5° mod. Ley 19.070) (Ley N° 21.809, Art. 5°, que modifica el Art. 15 bis de la Ley N° 19.070, Estatuto Docente).
- Cuando las conductas tengan motivación discriminatoria, se adoptarán medidas formativas que promuevan la igualdad y no discriminación arbitraria.
- Si el procedimiento se desarrolla de forma conjunta con el de la Ley N° 21.643 (acoso laboral/sexual), se actuará bajo los principios de coordinación, economía y eficiencia para evitar la sobreintervención de las partes.

El sostenedor proporciona apoyo y orientación al/la trabajador/a afectado/a, al menos hasta la presentación de la denuncia.