



PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN **FRENTE A SITUACIONES DE** **MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O** **VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE** **LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

Anexo 6. Circular N° 482, SUPEREDUC.

El presente protocolo considera por separado las siguientes situaciones:

- A. Maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
- B. Maltrato, acoso escolar o violencia entre un adulto a un estudiante.
- C. Maltrato o violencia entre apoderados.

1. INTRODUCCIÓN

- El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa del colegio, constituye el instrumento que guía los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para actuar frente a este tipo de situaciones de una manera rápida, efectiva y abarca a toda nuestra Comunidad Escolar.

2. OBJETIVOS

- Determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar.
- Definir la responsabilidad del establecimiento y de sus funcionarios, así como las acciones y medidas a seguir frente a la ocurrencia de situaciones de violencia, maltrato o acoso escolar.
- Adoptar las medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a evitar la reiteración de las mismas.
- Contar con estrategias de prevención y políticas de autocuidado a fin de prevenir la ocurrencia de situaciones de maltrato o acoso escolar.

3. CONSIDERACIONES GENERALES:

Conceptos claves:

Maltrato infantil físico: Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño 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 las características 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.

Maltrato emocional o psicológico: Hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

Maltrato Escolar: Todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un estudiante o párvulo u otro integrante de la comunidad educativa.

Acoso Escolar o bullying: Es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros estudiantes y se encuentra definido por ley como “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 este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”.
Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Violencia Escolar: Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada, son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de

autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR

Las medidas preventivas del maltrato y acoso escolar pretenden promover relaciones de bienestar, de convivencia segura y de confianza, así como un clima escolar positivo, permitiendo focalizar los esfuerzos en desarrollar los factores protectores dentro de la comunidad escolar:

Responsables: Equipo de Gestión y educadores

Medidas preventivas

- Acompañar el proceso de desarrollo de los/las estudiantes, informando periódicamente a los padres o apoderados sobre el proceso de formación integral y desempeño escolar.
- Promover los principios de nuestro Proyecto Educativo Institucional y Manual de convivencia, en cuanto a la construcción de relaciones positivas de colaboración, respeto y compañerismo entre pares.
- Fomentar los buenos modales como una forma de generar un clima favorable (saludo, despedida, por favor, con permiso, gracias).
- Ayudar a determinar claramente cuáles son las situaciones de agresividad y violencia y que podrían constituir acoso escolar.
- Promover las relaciones de cercanía respetuosa con los adultos de la comunidad educativa, respetando la singularidad, la autonomía y la privacidad de cada estudiante.
- Promover el desarrollo de habilidades socioemocionales orientadas al logro de metas y al desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de conflictos, buscando el bienestar de todos los integrantes de la comunidad educativa.
- Actualización, difusión y socialización del Reglamento Interno de Convivencia Escolar y Protocolos.
- Incentivar la realización y participación en juegos en los recreos.
- Uso de estrategias de resolución adecuada de conflictos.
- Realizar un diagnóstico para evaluar la convivencia escolar en los distintos cursos y niveles.
- Capacitar a los profesores y asistentes de la educación en Convivencia Escolar, resolución de conflictos y redes de apoyo externas.
- Incorporar este tema en los contenidos de las reuniones de apoderados.
- Implementación de elementos, adecuaciones de seguridad y tecnológicos que permitan resguardar un ambiente seguro y sano para toda la comunidad educativa, tales como asignación de turnos de patio, cámaras de seguridad .
- Revisión constante de antecedentes del personal del establecimiento.

A. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES

1. ACTIVACION DEL PROTOCOLO:

El presente Protocolo de Actuación será aplicado frente a situaciones de agresión entre estudiantes, agresión a través de medios tecnológicos, ejercidas o que afecten a estudiantes del establecimiento educacional.

Protocolo de Acción

1. Denuncia de un caso de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes de la comunidad educativa del colegio. Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo actor o víctima de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia deberá denunciar este hecho a la Encargada de Convivencia del colegio o un integrante del Equipo de Gestión. Esta denuncia debe quedar registrada por escrito en ficha de activación de protocolo.

2. Derivación al Encargado de Convivencia.

El encargado de convivencia escolar realizará las siguientes acciones en un plazo de 10 días hábiles

- a) Realizará entrevista con cada estudiante o persona involucrada y levantará acta de cada entrevista que será firmada por los estudiantes.
- b) En caso de que la agresión, maltrato o acoso se produzca en el interior del establecimiento, se hará revisión de las cámaras de seguridad.
- c) Se entrevistará a cada estudiante denunciado como agresor, considerando su inocencia hasta el término de la investigación.
- d) Se realizará contacto con el apoderado del o los estudiantes involucrados, para informar los acontecimientos sobre la situación de maltrato, violencia o acoso escolar por medio de llamado telefónico inmediato, en caso de no concretar el contacto, se enviará mensajes por medio de la aplicación Kimche. En caso de no lograr contacto se enviará comunicación escrita y como última instancia se visitará el hogar de él o los estudiantes afectados dejando registro por escrito sobre la visita.
- e) Si los actos de violencia se cometieron en redes sociales o través de internet, se propondrá a los padres del presunto agresor un compromiso de vigilar o limitar el acceso a éstas. El incumplimiento de este compromiso se considerará grave.
- f) El encargado de convivencia escolar revisará la información con los funcionarios pertinentes al caso, que pueden ser el profesor jefe o el equipo de gestión. Quienes revisarán el informe y concluirán si existe o no situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.

3. Cierre de la denuncia:

Si se resuelve que los hechos denunciados están equivocados o que no constituyen una situación de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, se informará en reunión de cierre de investigación a los estudiantes y a sus apoderados. Entregando a los padres involucrados documento que acredite el resultado del cierre de la investigación. Dependiendo la acción realizada, se evaluará la aplicación de una **medida disciplinaria**, distinguiendo **entre falta leve, grave, gravísima** de acuerdo con lo señalado en este reglamento.

4. Conclusión: En caso de concluir que sí hubo o hay situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia, el director aplicará la medida correspondiente indicada según el reglamento interno. El encargado de convivencia escolar, en conjunto con el equipo de gestión del colegio evaluarán las medidas formativas a aplicar, pudiendo escoger entre:

MEDIDAS FORMATIVAS:

- Medida reparatoria:	por ejemplo pedir disculpas a quien corresponda, realizar una acción de apoyo a la víctima.
- Medida pedagógica:	realizar un trabajo pedagógico que diga relación con el respeto, la Empatía, y la convivencia escolar.
- Medida de apoyo a la convivencia escolar:	realizar acciones de apoyo a la convivencia escolar, por ejemplo apoyar a la hora de almuerzo a mantener el orden, apoyar en el orden del patio, ayudar a lograr el silencio en la sala de clases.
Apoyo psicosocial	En caso de que sea necesario apoyo psico-social para alguno de los involucrados, el establecimiento realizará las derivaciones pertinentes.

- Cualquier otra medida que se acuerde con el apoderado.

- El encargado de convivencia escolar hará seguimiento del cumplimiento de las medidas formativas y disciplinarias.

- Todas estas etapas serán registradas en las fichas de activación de protocolo.

5. Apelación a la medida: Se recuerda que este reglamento contempla el derecho a solicitar reconsideración o apelación de toda medida disciplinaria por parte del apoderado, siendo esta por escrito.

B. PROTOCOLO DE MALTRATO O VIOLENCIA DE UN ADULTO A UN ESTUDIANTE

Introducción:

Este protocolo se activa frente a la sospecha o denuncia de conductas u omisiones que constituyan o puedan constituir un maltrato realizado por un adulto de la comunidad escolar a un estudiante. El adulto puede ser un funcionario del colegio, un miembro del equipo directivo, o un familiar de algún estudiante.

El director del colegio designará a un miembro del equipo gestión, para que, en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar, activen el protocolo.

DEFINICIONES DE MALTRATO ADULTO HACIA ESTUDIANTE:

Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del Colegio, en contra de uno o más estudiantes, en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que esta acción pueda:

- a) Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- b) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual o físico.

Conductas de maltrato de adulto a estudiante:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un(os) alumno(s).
- Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, utilizar calificativos, realizar un trato despectivo, etc.) a uno o más estudiantes.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un(os) alumno(s) o a través de medios tecnológicos.

Protocolo de Acción

1. Denuncia de un caso de maltrato o violencia:

Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo víctima de maltrato de parte de un adulto de la comunidad escolar, deberá denunciar este hecho a la directora del establecimiento o un integrante del Equipo de Gestión.

2. Derivación al Encargado de convivencia o designado.

La directora del establecimiento deberá formalizar la denuncia por escrito e informar al encargado de convivencia escolar o designado para iniciar el proceso de investigación.

3. Proceso de investigación:

El encargado designado realizará las siguientes acciones en un plazo menor de 24 hrs, en caso de que se compruebe el delito, el director del establecimiento o encargado designado tiene la obligación legal de realizar la denuncia a los tribunales de familia en un plazo de 24 hrs.

- A. Informará por escrito al equipo directivo de la activación del protocolo.
- B. El encargado designado citará al estudiante afectado y a su apoderado, en conjunto o por separado por medio de llamado telefónico inmediato, en caso de no concretar el contacto, se enviará mensajes por medio de la aplicación Kimche. En caso de no lograr contacto se enviará comunicación escrita y como última instancia se visitará el hogar de él o los estudiantes afectados.
- C. Se levantará acta de las entrevistas, que serán firmadas por el apoderado y por el estudiante.
- D. Se entregará apoyo de la psicóloga del establecimiento a él o los estudiantes afectados
- E. Se entrevistará al adulto involucrado para conocer su versión de los hechos. Se le informa respecto del proceso. Se levantará acta de la reunión y se realizará la mediación correspondiente.
- F. Se tomarán las medidas de resguardo durante la investigación, que consisten en evitar el contacto entre el adulto acusado con el estudiante.
- G. En caso de que la normativa laboral no permita aislar al adulto, se acompañará al mismo en las clases por otro funcionario, dando de esta forma protección al estudiante afectado.

4. Finalización de la investigación.

- 1) El encargado designado entregará el informe de conclusión al apoderado del estudiante afectado, y le comunicará las medidas que adoptó el colegio en protección del menor en caso de que amerite.
- 2) **Denuncia Falsa:** Se aplicarán medidas formativas al estudiante en caso de que la denuncia sea comprobada como falsa:
 - _ Se le citará al apoderado y se solicitará por escrito las disculpas pertinentes al adulto afectado.
 - _ Se realizará derivación a especialista en caso de que la falta sea reiterada.
 - _ Si nuevamente se reitera la acción y se comprueba su falsedad, se aplicará el presente reglamento interno.

- 3) **Denuncia Comprobada:** Se le informa al adulto involucrado el resultado de la investigación quedando en manos del director y/ o sostenedor entregar las conclusiones y decretar las acciones pertinentes.
- 4) En el caso que esta acción de maltrato sea ejecutada por un funcionario de la escuela y sea comprobada dependiendo del nivel de gravedad se realizará :
(Amonestación escrita – cambio de funciones – término de contrato según la gravedad – solicitar apoyo de especialistas pertinentes en caso de que lo requiera)

NIVELES DE GRAVEDAD:	Violencia Verbal <i>"Hostilidad verbal en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza que puede ser ocasional, frecuente o crónica y es desarrollada por parte de cualquier actor de la comunidad educativa hacia otro(a)".</i>	Violencia Física <i>"Cualquier acción no accidental por parte de algún(os) actor(es) de la comunidad educativa que provoque daño físico a otro actor(es) educativo(s)".</i>
◇ Leve:	La(s) acción(es) de violencia verbal en esa dinámica relacional no son frecuentes y/o su intensidad es leve. La situación emocional del violentado no presenta secuelas negativas como consecuencia de dichas conductas.	La acción de violencia física no ha provocado en ningún momento lesión alguna en el violentado o el violentado ha sufrido un daño/lesión mínima que no ha requerido atención médica.
◇ Grave	La(s) acción(es) de violencia verbal son frecuentes y generalizadas por parte del violentador(es). La situación emocional del violentado ha recibido un daño significativo, teniendo dificultades para funcionar adaptativamente en el establecimiento y/u otros ámbitos de la vida.	La acción de violencia física ha provocado lesiones físicas de carácter moderado o que han requerido algún tipo de diagnóstico o tratamiento médico. El afectado presenta lesiones en diferentes fases de cicatrización/curación.
◇ Gravísimo:	La(s) acción(es) de violencia verbal son constantes y/o su intensidad elevada. La situación emocional del violentado presenta un daño severo como consecuencia de esta situación.	La acción de violencia física ha generado que el violentado ha requerido hospitalización o atención médica inmediata a causa de las lesiones producidas por la acción de violencia.

- 5) En caso de que la acción de maltrato sea ejecutada por un apoderado del establecimiento, se solicitará cambio de apoderado, y se restringirá el acceso de este en el establecimiento.
- 6) Todas estas etapas serán registradas en las Fichas de activación del protocolo.
- 7) En caso de que se compruebe la acción de violencia de un adulto a un estudiante, con los antecedentes recolectados y estos constituyen delito, el Director del establecimiento o el encargado de convivencia escolar deberán realizar la denuncia respectiva en tribunales de familia, Fiscalía, Carabineros, PDI dentro de las 24 horas de conocido el hecho por medio de sus páginas web respectivas.

C. PROTOCOLO DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE APODERADOS

El siguiente Protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier Apoderado, ya sea titular o suplente, que se encuentre en el Colegio en representación de un alumno, sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas:

- 1.- violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra, etc.)
- 2.- violencia verbal (insultos, injurias, gritos, etc.)
- 3.- violencia psicológica (conductas intimidatorias, acoso, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas, etc.)
- 4.- violencia social (rechazo, aislamiento, comentarios negativos en redes sociales, etc.)
- 5.- vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima)

Todo lo anterior en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

Protocolo de Acción

Ante una situación de violencia entre apoderados concordante con la descripción anterior se debe:

- 1.- Cualquier adulto que presencie una acción violenta, indistintamente del tipo, debe llamar a la calma a los involucrados en el lugar de los hechos. Si esta calma no se logra en unos pocos minutos, se llamará a Carabineros de Chile (plan cuadrante), seguridad ciudadana para que intervenga.
- 2.- Inmediatamente después de reinstaurada la calma, se debe denunciar el altercado al encargado/a de Convivencia Escolar. Si este no se encontrara en el establecimiento, se debe informar a la persona presente con mayor rango jerárquico: Directora, Jefe de Unidad Técnica Pedagógica o docente.
- 3.- Una vez informado el hecho de violencia entre apoderados el equipo de gestión debe citar a las partes involucradas y recabar la información necesaria para la investigación, tal como, lugar, hora, involucrados, causas de la agresión, tipo de violencia, etc.
4. Las medidas se adoptarán considerando la gravedad del hecho y podrán consistir, entre otras, en: disculpas formales personalmente o por escrito, con o sin la presencia de la Dirección del Colegio, en acuerdo con apoderado afectado; solicitud de cambio temporal o definitivo de apoderado, restricción del ingreso del apoderado al colegio.

En caso de que uno de ellos tenga mayor responsabilidad en el altercado, ya sea por haberlo iniciado o haber infringido heridas de cualquier índole, deberá pedir disculpas por escrito a la víctima, ya sea de forma pública o privada, dependiendo del daño ocasionado.

Este daño será evaluado considerando si la ofensa fue entre ambos de manera presencial o se utilizaron redes sociales como grupos de Whatssap, Facebook, Instagram, correos electrónicos, etc. Esta determinación será tomada por el director del Colegio.

5. Al existir violencia física, verbal o psicológica, él o los apoderados involucrados dejarán de manera inmediata su rol y este será tomado por el apoderado suplente u otro adulto responsable relacionado con el alumno. Además se prohibirá la entrada al establecimiento para cualquier fin a aquellos que incurrieron en la falta ya señalada.

El equipo de gestión, será el encargado de transmitir esta información a los adultos afectados. Cabe señalar que el Colegio puede solicitar ayuda a Carabineros de Chile de ser necesario, quedando una denuncia en el Juzgado de Policía Local.

6. Si los Apoderados que incurrieron en violencia física no cumplieran con lo dispuesto por el Colegio, e intentaran ingresar al establecimiento o realizar labores de apoderado, serán denunciados a Carabineros de Chile o a la entidad que corresponda.

7. Apelación de la medida: El adulto involucrado podrá apelar a la resolución adoptada por escrito y fundadamente en un plazo de 48 hrs. ante la dirección, quien resolverá en conjunto con el Equipo de Gestión dentro de cinco días.

Es importante señalar, que se espera que los apoderados de nuestra comunidad educativa, sean capaces de comprender y manejar situaciones conflictivas entre adultos, propias de las dinámicas grupales de un curso.