



“JESUCRISTO, MAESTRO RESUCITADO DE EMAÚS, MUÉSTRANOS EL CAMINO HACIA TI”

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

El presente protocolo implementa la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, (Ley contra el Bullying). Este protocolo recoge los criterios generales y principios planteados en la Política de Convivencia Escolar y da las directrices a seguir en todo establecimiento frente a un posible caso de violencia escolar.

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa es un Instrumento que tiene por objeto determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

Definiciones previas:

1. **Convivencia Escolar:** La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

2. **Maltrato infantil:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Tipos de maltrato:

- a) **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el 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 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.
- b) **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a 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,⁸ etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

3. **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como 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/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.



“JESUCRISTO, MAESTRO RESUCITADO DE EMAÚS, MUÉSTRANOS EL CAMINO HACIA TI”

4. Acoso Escolar: A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as 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”¹¹. 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.

5. 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/as 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.

El artículo 16 D de la Ley General de Educación¹⁴ establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: “revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, 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”.

Tipos de Violencia

- a) **Violencia psicológica:** Es la que daña emociones y autoestima. Afecta el desarrollo personal y perjudica la salud psicológica. Son formas de violencia psicológica las amenazas, las humillaciones, los insultos, el abandono, la indiferencia, las burlas, rumores mal intencionados, asilamiento, discriminación en base a la orientación sexual, étnica, religiosa.
- b) **Violencia física:** es toda agresión física que provoca daño o malestar, patadas, empujones, cachetadas, manotazos, arañazos, que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales, hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el acoso escolar.
- c) **Violencia sexual:** Es el acto de coacción o amenaza hacia una persona con el objetivo de que lleve a cabo una determinada conducta sexual, por extensión, se consideran también como ejemplos de violencia sexual, "los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito" La violencia sexual se manifiesta con actos agresivos que mediante el uso de la fuerza física, psíquica o moral reducen a una persona, sea hombre o mujer, a condiciones de inferioridad para imponer una conducta sexual en contra de su voluntad como por ejemplo, tocaciones, insinuaciones y comentarios. Este es un acto que busca fundamentalmente someter el cuerpo y la voluntad de las víctimas.

6. Medida Disciplinaria: Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.



“JESUCRISTO, MAESTRO RESUCITADO DE EMAÚS, MUÉSTRANOS EL CAMINO HACIA TI”

7. **Medida de apoyo pedagógico o psicosocial:** Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño¹⁵ causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

8. **Comunidad educativa:** De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, auxiliares, equipos docentes, directivos/as y sostenedores/as educacionales.

9. **Notificaciones:** Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de cualquier medio que permita dejar constancia de su realización. Se recomienda el uso de la libreta de comunicaciones o correo electrónico si se tiene seguridad de que los receptores de la comunicación cuentan con este medio.

10. **Plazos:** Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo. La relevancia de establecer plazos previamente es generar certezas en cuanto a la aplicación del protocolo, permitiendo que las actuaciones de los involucrados se hagan de manera oportuna y adecuada. Los plazos que se establecen en el presente protocolo constituyen sugerencias o recomendaciones, pues no están establecidos en la normativa, con excepción del plazo para denunciar la ocurrencia de un hecho que pudiera revestir carácter de delito.

El procedimiento para seguir en caso de denuncia de acoso escolar.

1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.
2. Investigación: Recopilación de antecedentes de los hechos.
3. Informe de cierre.
4. Decisión del equipo directivo.

1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.

Quien sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente, asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar del colegio inmediatamente.

Esta situación puede darse:

- Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.
- Que un/a estudiante constata una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.

En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al colegio.



“JESUCRISTO, MAESTRO RESUCITADO DE EMAÚS, MUÉSTRANOS EL CAMINO HACIA TI”

Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación.

Obligación de Denunciar

Se deberá denunciar a Carabineros, PDI o Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.

Derivación a otras entidades

Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados a través de un correo electrónico.

Registro de la Denuncia

Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado por el Director, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, se realizarán las siguientes acciones:

- a) Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.
- c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.
- d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe.

La denuncia de una posible situación de intimidación o acoso escolar puede ser informada por cualquier actor perteneciente a la comunidad escolar, los que dividiremos en actores al interior del colegio y actores externos.

- **Actores al interior del Colegio:** Profesor Jefe, profesor de asignatura (sea del ciclo o no), Dirección del colegio, auxiliares, administrativos, alumnos y alumnas.
- **Actores externos al Colegio:** Apoderados, profesores o personas que vienen para clases o charlas específicas.

Es importante explicitar a toda la comunidad del colegio que cualquier información de un posible acto de acoso escolar, deben ser denunciados en forma escrita por cualquier persona, a la Encargada de Convivencia Escolar o Director del Colegio a través del mail colegioemaus@gmail.com. canal estipulado por el colegio y disponible para recibir información, quien tomará registro escrito y procederá hacer efectivo el protocolo dentro de un plazo de 24 horas.

Al inicio de todo proceso en el que sea parte un estudiante, el Encargado(a) de Convivencia Escolar junto a la Dirección, informará sobre la situación acontecida a los padres o apoderados del o los alumnos involucrados, quienes serán citados a entrevista, debiendo quedar constancia de ella en la Carpeta de vida del Alumno/a.



“JESUCRISTO, MAESTRO RESUCITADO DE EMAÚS, MUÉSTRANOS EL CAMINO HACIA TI”

La persona Encargada de Convivencia Escolar informará al Profesor Jefe de la situación, y deberá entregar los datos concretos recabados hasta ese momento. Luego abordará el conflicto y todos los pasos, con el equipo directivo, quienes conforman el equipo de actuación en crisis del colegio.

Deber de protección

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento, debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente. En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.

Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):

- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del colegio.
- Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el director podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.
- En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que el/la apoderado/a lo solicite.
- En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado/a u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.
- Suspensión de funciones: Proceden solo cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo.

El plazo para esta etapa es de 1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

2. INVESTIGACIÓN

2.1 Una vez notificada la encargada de Convivencia Escolar se inicia el plazo para recopilar antecedentes siguiendo las siguientes medidas:

a) Medidas Ordinarias:

- Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.
- Si se trata de estudiantes, citar a los/as apoderados/as de los/as involucrados/as.
- Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.

b) Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):

- Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.
- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.
- Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité de buena convivencia u otro.
- Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado.



Plazo de la etapa de investigación son 5 días hábiles.

3. Informe de cierre

Transcurrido el plazo de investigación, el encargado de la investigación deberá:

a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.

b) Este informe deberá contener:

- Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos.
- Conclusiones del encargado/a de la investigación sobre los hechos denunciados.
- Deberá sugerir el curso de acción, asegurándose que estén previamente establecidas en el Reglamento Interno del colegio.

c) Una vez finalizado el informe será entregado a la Dirección del colegio, quienes evaluarán si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados/as, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno del colegio.

Plazo para esta etapa 02 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.

4. Decisión

Una vez presentados todos los antecedentes a la dirección del colegio por la Encargada de convivencia, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:

a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno del colegio, se puede solucionar el problema de convivencia escolar.

b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos.

c) En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.