



ANEXO N° 2

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

1) MARCO CONCEPTUAL

Es importante distinguir el acoso escolar de otras dificultades de convivencia, como conflictos de intereses entre pares. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen acoso escolar que se distingue por la asimetría entre los involucrados y la reiteración de la agresión.

- a) **Conflicto de interés:** Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo, además, que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas.

Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

En consecuencia, no configura acoso escolar:

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
 - Peleas o dificultades entre personas que están en igualdad de condiciones.
 - Una pelea o dificultades ocasionales entre dos o más personas.
- b) **Maltrato escolar:** Es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos, siempre que:
- Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
 - Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
 - Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes:

- 1) **Agresiones físicas:** directas (peleas, golpes, empujones) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones)



- 2) **Agresiones verbales:** directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras)
- 3) **Agresión psicológica** por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- 4) **Aislamiento y exclusión social:** no dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- 5) **Acoso racial, xenofobia o homofobia** o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, alumnos diferentes); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- 6) **Acoso sexual:** Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- 7) **Intimidación por medios tecnológicos** (Ciberbullying): intimidaciones a través de e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc.
- 8) **Grooming:** acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas.

Según quién cometa el maltrato, se puede distinguir entre:

- Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares.
- Acoso escolar o bullying.
- Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
- Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- Maltrato entre adultos.

El maltrato puede no ser permanente ni reiterado; sin embargo, si estas conductas persisten, se considera acoso escolar.

- c) **Acoso escolar o bullying.** No todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares pueden considerarse maltrato por abuso entre iguales. *“La Ley General de Educación se define el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (...) por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan contra los estudiantes, valiéndose para ello de situaciones de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque e 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”* LEG Art. 16.

Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de texto, amenazas telefónicas o a través de redes sociales de internet.



Las conductas constitutivas de Bullying presentan las siguientes características que permiten diferenciarlo claramente de otras conductas que pueden molestar a un estudiante o que pueden constituir violencia:

- 1) **Se causa daño a un individuo** que está en situación de indefensión, sumisión o inferioridad. Existe un agresor que es fuerte y una víctima que es débil. Se basa en una relación de asimetría de poder.
- 2) **El daño puede ser de diversa índole** como se encuentra descrito anteriormente en tipos de maltrato.
- 3) **El daño se ejerce de forma repetida en el tiempo**, durante un periodo largo y de forma recurrente.
- 4) **El agresor o agresores muestran intencionalidad** de hacer daño, aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.
- 5) El carácter privado de muchas agresiones dificulta su detección, siendo los propios alumnos los que más saben y conocen el padecimiento que otros compañeros pueden estar sufriendo.
- 6) El alumno que se siente acosado o intimidado necesita del apoyo de sus compañeros y de un clima escolar donde se dé pie para la comunicación de los conflictos, entre los cuales se puede incluir los episodios de maltrato.



1) ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA ANTE MALTRATO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO ENTRE ESTUDIANTES, PARES

Desde un punto de vista de prevención son factores de protección:

- a) El **crear** vínculos y lazos entre todas las personas del grupo.
- b) **Contar** con espacios para poder comunicar esta situación si se produce.
- c) **Dotarse** de un código ético que claramente muestre la desaprobación de este tipo de actos entre compañeros.

Las buenas relaciones interpersonales entre los alumnos y entre el profesorado evidentemente favorecen la comunicación y la confianza para poder expresar las dificultades que se están viviendo, por ello favorecer la amistad, la responsabilidad de unos hacia otros y la expresión libre e incluso crítica promueve climas más inclusivos y por ende menos favorecedores de agresiones de esta índole.

Todo ello representa trabajar la cooperación a diferencia de la competitividad en los formatos del aula y crear ambientes respetuosos con la diferencia y el error. "Donde entra el respeto decrece el acoso escolar".

Sin embargo, a pesar de adoptar medidas preventivas, y estar atento a posibles indicios que apunten hacia situaciones incipientes de maltrato entre alumnos, pueden surgir casos que pasan desapercibidos o que en su caso se precipitan debido a una ruptura brusca de amistad, de emparejamiento o de lucha de poder entre grupos o individuos, o simplemente porque la víctima ha callado durante un tiempo por su propia dificultad para comunicar. En caso de constatarse definitivamente un caso grave de maltrato en el establecimiento se debería tener en cuenta el siguiente proceso:

1) PROCEDIMIENTO ANTE UNA DENUNCIA.

La Escuela realizará una Investigación de la situación con el objeto de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes.

La investigación constará de los siguientes pasos:

- a) Denuncia.
- b) Investigación.
- c) Resolución.
- d) Seguimiento.

La activación del presente Protocolo, su desarrollo y conclusión es de responsabilidad del Encargado(a) de convivencia escolar de la Escuela.



1.1) DENUNCIA

Todo integrante de la Comunidad Educativa puede informar una denuncia respecto a situaciones de Maltrato escolar o Bullying ocurridas entre los estudiantes. En el evento que la denuncia la reciba una persona diferente al Encargado(a) de convivencia escolar, la debe derivar de forma inmediata al Encargado(a) de convivencia escolar, en caso de que no se encuentre presente, informar al Director/a.

- a) **Proceso:** El Receptor de la denuncia, debe entregar apoyo y contención al estudiante, explicándole de forma simple que el Colegio abrirá proceso de investigación y acompañamiento con el fin de esclarecer los hechos, la cual estará a cargo del Encargado(a) de convivencia escolar.
- b) **Consideraciones:** Se deja constancia escrita de la denuncia realizada por el estudiante o por una persona distinta a la víctima.

En la declaración inicial debe estar evidenciado:

- QUÉ ocurrió,
- QUIÉNES son los involucrados,
- desde CUÁNDO ocurre y
- CÓMO se sintió.

El entrevistador debe, en todo momento, evitar la doble victimización.

El Encargado(a) de convivencia escolar, debe comunicar de forma inmediata al Director/a de la Escuela, de la activación del Protocolo y abrir la “Carpeta de Investigación” correspondiente.

1.2) INVESTIGACIÓN

La investigación es confidencial y reservada, solo conocerán de ella los involucrados directos (víctima y denunciado(s)), el Encargado(a) de convivencia escolar y el Director/a del establecimiento y aquellas personas determinadas por el equipo directivo que puedan ser vitales para este proceso como son profesores jefes, profesor de asignatura, psicólogo, inspectoría general u otro.

El objetivo de la investigación será determinar si los hechos son reales y si se trata de un caso de maltrato o acoso escolares. Un primer nivel de actuación los posibles daños que pueda recibir la víctima, y no tanto los hechos en sí son la causa de la angustia. En estos casos es necesario valorar el nivel real de intimidación que está sucediendo.

El proceso de investigación durará un máximo de 10 días hábiles.



a) Proceso: Comienza con la apertura de la “Carpeta de Investigación”.

- 1) Se incorpora a la “Carpeta de Investigación” la declaración inicial de la víctima.
- 2) El equipo directivo (o comisión de evaluación) se reunirá para determinar las acciones a realizar que complementen a las entrevistas de los involucrados, como por ejemplo entrevista a otros profesores, inspectores, estudiantes que ayuden a esclarecer la situación denunciada.
- 3) Se podrán realizar medidas urgentes de protección a la víctima, tales como; medidas de resguardo de la intimidad, como consideraciones de abordaje para evitar revictimización, acompañamiento de adulto protector en entrevistas, contar con un lugar apropiado y menos expuesto para entrevistar, siendo la oficina de Convivencia Escolar.
- 4) La reunión tendría un carácter informativo y de aprobación de las medidas adoptadas. Las entrevistas que se deban tomar durante la investigación estarán a cargo en conjunto por el Encargado(a) de convivencia escolar, Psicólogo(a) o Inspector(a) general.
- 5) Se cita al Apoderado de ambas partes, por separado, para informar de la situación ocurrida, la activación del Protocolo y de las acciones a seguir por el Colegio. El medio de comunicación para informar por parte del establecimiento educacional será por medio de llamada telefónica y/o, comunicaciones a través de la aplicación que utilice el establecimiento. A partir de estos medios se informará o se citará, para que asistan a ser informados de cualquier hecho que afecte a sus pupilos y de las medidas que los involucre en el desarrollo del protocolo educativo.
- 6) Asimismo, se les debe explicar que las medidas preventivas o de apoyo que tome el Colegio no constituyen bajo ningún motivo un pronunciamiento acerca de la situación o responsabilidad de los involucrados, sino que son para resguardar la integridad psíquica y física de los estudiantes.
- 7) Si la denuncia fue realizada por el apoderado junto al estudiante se considerada esa instancia como la comunicación del inicio del proceso, sin ser necesario obtener una nueva declaración de la víctima para evitar revictimizarla.

b) Consideraciones: Se debe tomar la declaración a él o los denunciado(s), dejando constancia escrita de sus relatos.

- 1) En el caso de que sean niños o niñas menores de 12 años, basta con que se les lea el documento y estén de acuerdo, no necesitan firmar. (será necesario ponerlo)
- 2) Se entrevistará y tomará declaración escrita de los testigos o de oídas, que permitan esclarecer los hechos.
- 3) Esta declaración debe contener la individualización de los testigos, la relación con los involucrados en la denuncia y debe ser escrita por ellos. En el caso de que sean niños o niñas menores de 12 años, basta con que se les lea el documento y estén de acuerdo.
- 4) Luego de las entrevistas se debe revisar la evidencia documental como los Libros de clases, actas de entrevistas, fichas de los estudiantes y otros



documentos que tenga el Colegio.

1.3) RESOLUCIÓN.

El proceso de resolución y pronunciamiento de los hechos, para que la familia y personas involucradas conozcan de la resolución, durará un máximo de 10 días hábiles. Posteriormente, en caso de existir la intención de apelar dicha resolución por parte del apoderado, deberá realizarse en un plazo máximo de 03 días hábiles. Para lo cual, entregará respuesta el establecimiento educacional en un plazo máximo de 05 días hábiles. Cerrando el protocolo.

Una vez terminada la investigación se determinará si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, acoso escolar o si estos se desestiman, y se realizarán acciones que se describen a continuación.

Si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, físico o psicológico se cerrará el proceso de investigación y se tomarán las siguientes medidas:

- a) Entrevista al apoderado del alumno victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicóloga del establecimiento.
- b) Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave o gravísima de acuerdo con lo expresado en nuestro Reglamento interno.
- c) Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno de la Escuela.
- d) Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar o inspectoría general.
- e) Entrevista con el apoderado del alumno afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicología del establecimiento.

Si los hechos denunciados corresponden a acoso escolar el colegio realizará las siguientes acciones:

- f) Entrevista al apoderado del alumno victimario, en la cual se informará la resolución y se derivará a la psicóloga del establecimiento. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias según lo indicado en nuestro reglamento interno.
- g) Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno de la Escuela.
- h) Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar o inspectoría general.
- i) Entrevista con el apoderado del alumno afectado, en la cual se informará la resolución y se derivará a convivencia escolar y/o psicología del establecimiento.
- j) Comunicación al conjunto de profesores: En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.
- k) Convivencia escolar, en conjunto con el profesor jefe, realizará talleres con los alumnos del curso y apoderados, en caso de que en este hubiese más de un



victimario o fuera una situación que ocurrió antes durante el mismo año.

Si se desestima el hecho denunciado el colegio realizará las siguientes acciones:

- I) En caso de detectarse denuncias infundadas el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará al psicólogo de la Escuela al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria. Esta situación ocurre, por ejemplo, cuando un estudiante miente respecto a los hechos denunciados.



- m) Se cita a la Madre, Padre y/o Apoderado de los involucrados para informar de la suspensión del proceso y se entregan medidas de apoyo al alumno de parte del equipo de convivencia escolar e inspectoría general.
- n) De esta decisión de cerrar definitivamente la “Carpeta de Investigación”, también debe informarse a la Madre, Padre y/o Apoderado de los estudiantes involucrados, en una reunión para tales efectos.

Consideraciones generales para las medidas de apoyo las tendrán por objetivo el cese total de las agresiones, restablecer el respeto hacia la víctima por parte del conjunto del alumnado y restablecer un clima de aula conducente a la sana convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre todos los miembros.

- o) Evaluar las medidas de apoyo que pudiera requerir la víctima, solicitando las autorizaciones respectivas para ejecutar aquellas que se estimen necesarias de acuerdo con la situación específica. Entre ellas se ofrecerá apoyo psicológico interno, se adoptarán medidas disciplinarias para el agresor, entre otras.
- p) Evaluar las medidas de apoyo que pueda requerir él o los estudiantes denunciados, las cuales deben respetar su dignidad e integridad psíquica y física, y que sean las necesarias para evitar la continuidad de las conductas constitutivas de Maltrato escolar o Bullying.
- q) Proporcionar apoyo psicológico a través del equipo de convivencia escolar y realizar las derivaciones a profesionales externos si es necesario.
- r) Evaluar si se requiere de intervención en el curso o grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre ellos, como son talleres por parte del equipo de convivencia escolar o integrantes del comité de convivencia escolar en conjunto con el profesor jefe.
- s) Evaluar si se requiere de un proceso formativo para los apoderados del curso en que se dio la situación de acoso escolar. Si así fuera, este se llevará a cabo en reunión de apoderados.

Apelación: Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar re-investigar el tema o la sanción. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.



1.4) SEGUIMIENTO

Es necesario dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine maltrato o acoso escolares.

Proceso:

- a) Se realizará **observaciones de aula** y entrevistas a la víctima cada 2 semana dentro del plazo de un mes.
- b) Se deberá **cotejar** que las acciones determinadas en el plan de acción se realicen en un plazo de un mes luego del cierre de la investigación.
- c) Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del victimario y persisten en la realización de Maltrato escolar o Bullying, se procederá a **tomar medidas disciplinarias** que aseguren la protección del o los afectados y se sancionará a los responsables.
- d) Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas gravísimas en el Reglamento interno.
- e) **Comunicación de nuevo con las familias:** En este momento, cuando ya hayan transcurrido una serie de días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o, por el contrario, hacia su complicación y repetición de incidentes intimidatorios.
- f) Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades que pueden colaborar.
- g) **Derivación:** Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria.
- h) Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.
- i) **Medidas excepcionales:** También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su actitud.
- j) El colegio podrá determinar la cancelación de matrícula o expulsión, la cual será informada a la SUPEREDUC, manteniendo las medidas de apoyo al alumno victimario mientras se encuentre matriculado en el colegio y /o gestionando atenciones externas.



Síntesis Resumen intervención urgente ante acoso escolar y maltrato

ETAPA	PRINCIPALES ACCIONES	PLAZOS
Denuncia	La víctima debe dejar relato escrito de los hechos. Comunicación al Encargado de Convivencia Escolar Se comunica al director	24 horas
Investigación	Se abre carpeta de investigación Reunión equipo directivo Comunicación a las familias y entrevistas a los denunciados. Revisión de otros antecedentes.	10 días hábiles
Resolución	A. Maltrato escolar: Comunicación a las familias entrega de medidas disciplinarias. Cierre de carpeta de investigación. B. Acoso escolar: Creación de un plan de intervención Comunicación con las familias, entrega de medidas de apoyo y disciplinarias (victimario) Comunicación a los profesores Cierre proceso de investigación C. Se desestima el hecho denunciado: Comunicación con las familias, entrega de medidas disciplinarias. Se cierra la carpeta de investigación.	Dentro de los 10 días hábiles
Seguimiento	Monitoreo al plan determinado para los involucrados. Entrevista a la víctima A. Las conductas cesan, se cierra el proceso. B. Las conductas continúan: reevaluación de medidas, comunicación nuevamente a las familias, derivación externa.	1 mes 5 días hábiles en caso de tomarse una medida disciplinaria extraordinaria.