






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

CREADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Loreto Pizarro Aguilera Encargada de Convivencia Escolar	Fabiola Zamora Palacios Directora Fundación Educacional Lions' School	Enrique Jiménez Mira Rector Fundación Educacional Lions' School
		



## INTRODUCCIÓN

**El Colegio Bicentenario Lions' School** cumpliendo con la disposiciones legales en relación a la protección y cuidado que deben recibir nuestros niños, niñas y adolescentes, sumado a la normativa que busca pesquisar y atender situaciones de maltrato y/o acoso escolar en los establecimientos educacionales, hemos puesto como objetivo principal promover la buena convivencia al interior de nuestro colegio, prevenir y tomar medidas ante situaciones de violencia e institucionalizar a través de un Comité de Convivencia Escolar la planificación y ejecución de un plan de gestión para prevenir cualquier tipo de situación de acoso escolar o violencia o maltrato todo lo anterior inmerso dentro del marco valórico de nuestro Proyecto Educativo Institucional.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL MALTRATO O ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA**

Nuestro Colegio Bicentenario Lions' School promueve activamente un currículum que atiende al desarrollo personal y social de nuestros estudiantes, sin embargo, es posible que algunas situaciones no deseadas pueden producirse al interior de nuestra convivencia; por lo que es absolutamente necesario primero que todo contar con estrategias de prevención y políticas de autocuidado, así como mantener claras medidas y pasos a seguir para enfrentar educativamente este tipo de escenarios.

Según, 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 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”*. **LEG Art. 16.**

Antes de describir el protocolo se hace importante distinguir las formas de interacción que pueden darse entre personas y cuáles de éstas pueden regirse bajo la definición de violencia escolar, de modo que no se confundan los conceptos a la hora de activar nuestro protocolo de actuación.

### **Definiciones a considerar:**

**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.

**Conflicto:** Es una condición natural del ser humano, por lo que los impulsos agresivos no deben ser suprimidos, sino modulados, orientados y canalizados mediante la autorregulación, el autocontrol y la autoformación. El conflicto involucra a dos o más personas que están en oposición o desacuerdo debido a intereses diferentes, lo cual debe ser abordado y resuelto, no ignorado, y para ello existen mecanismos como la mediación, la negociación y el arbitraje.

**Violencia:** Comportamiento ilegítimo que implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra/s y/o sus bienes. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas formativas, empáticas, solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.

**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). (*Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Mineduc. 2017 pp.10*).

**Maltrato emocional o psicológico:** se trata del 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. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico. (*Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Mineduc. 2017 pp 10*).

**Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de 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. (<https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>).

Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar principalmente:

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

**Acoso Escolar o Bullying (siglas en inglés):** El acoso escolar es un acto continuo y deliberado de maltrato físico, psicológico, verbal y/o moral que recibe un estudiante por parte de otro u otros, que se comportan con él/ella cruelmente con objetivo de someter, arrinconar, amenazar, intimidar u obtener algo de la víctima, [...] 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*” [...]. (Art. 16 B, del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, del año 2009, del Ministerio de Educación (*Ley General de Educación*)).

Entre los tipos de acoso escolar podemos encontrar:

- ***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.
- ***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, estudiantes con capacidades diferentes, etc.); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- ***Acoso sexual***, supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- ***Intimidación o acoso por medios tecnológicos***, intimidaciones a través de e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, redes sociales ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Entre sus características centrales, las que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia:

- Produce temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás.
- Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.
- Crea un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificulta o impide de cualquier manera el desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico de quién lo experimenta.

**Violencia Escolar:** La violencia escolar contempla los actos que se ejercen con la intención de lograr una cosa a través del uso de la fuerza en el contexto educacional. La conducta violenta, por lo tanto, busca dañar física o mentalmente a otra persona para someterla. En el caso de niños, niñas y adolescentes, la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido y, no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Es posible que los niños, niñas y adolescentes respondan al aprendizaje vicario, así como 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. (*Política Nacional de Convivencia Escolar, Anexo 5.10 ¿Cómo prevenir y abordar la violencia escolar?*, página 4, disponible en [http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/2019/10/cartilla\\_10.pdf](http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/2019/10/cartilla_10.pdf)).

Figura 1. Marco conceptual de la violencia y el acoso escolar



Fuente: UNESCO (2019), p.11.<sup>2</sup>

Cabe señalar, que el artículo 16D de la Ley General de Educación constituye como hechos especialmente graves los constituidos como violencia, ya sea física o psicológica, que efectúen los adultos a estudiantes al interior de una comunidad educativa, refiriendo: “..*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*”. (Decreto con Fuerza de Ley N° 2 del año 2009, del Ministerio de Educación, que fue modificado por la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar que incorporó entre otros el artículo 16 D).

**Medidas Disciplinarias:** Refiere a una disposición o sanción adoptada debido a conductas que infringen las normas de convivencia escolar y que se encuentran dispuestas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. La aplicación de toda medida disciplinaria debe ajustarse a un justo y racional procedimiento, respetando la dignidad de todos los niños, niñas y adolescentes, así como ser proporcionales a la falta, promover la reparación de la falta y el aprendizaje, ser acorde al nivel educativo. Es preciso indicar que, el afectado por una medida disciplinaria y/o su apoderado poseen el derecho a conocer los hechos que fundamentan su aplicación, toda vez que también tendrán la posibilidad de defenderse, de presentar pruebas y el derecho a solicitar la revisión o reconsideración de la medida.

**Medidas de apoyo pedagógico o psicosocial:** Se consideran como medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas acciones que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporcionen a un(a) estudiante involucrado(a) en una situación que afecte la convivencia escolar, con el fin de generar un proceso reflexivo en cuanto a sus actos, favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada ante situaciones futuras, similares a las que son parte del conflicto.

Toda medida o acción deberá buscar que dicho(a) estudiante, sus tutores, padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan, reflexionen y en lo posible reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta infractora en un plazo prudente para que se produzca dicho aprendizaje.

El acoso o maltrato escolar, constituye una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificado, abordado y eliminado del espacio escolar de manera rápida, decidida y oportuna, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa.

En las situaciones de *violencia* se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, agredidos y los espectadores. Diversos estudios han mostrado que, a su vez, muchos de estos roles se van intercambiando, es decir, un estudiante agresor puede ser, a su vez, agredido y viceversa.

Es importante distinguir el acoso o maltrato 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.

Un conflicto de interés, es una situación 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.

## **¿QUÉ HACER FRENTE MALTRATO O ACOSO ESCOLAR Y CUALQUIER FORMA DE VIOLENCIA ESCOLAR?**

Denunciar, con el fin de proteger a la víctima de su agresor o acosador.

### **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

Ante toda denuncia de 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, siendo canalizada por el (la) Encargado(a) de Convivencia Escolar, Asistente Social o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar quién aplicará las normas dispuestas en nuestro Reglamento de Convivencia Escolar.

Es posible que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado(a) de Convivencia Escolar, Asistente Social o cualquier miembro del Equipo de Convivencia Escolar.

Que un/a estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente a el (la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado(a) de Convivencia Escolar, Asistente Social o cualquier miembro del Equipo de Convivencia Escolar.

Cabe señalar que, 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 establecimiento educacional.

Posterior a lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado(a) 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.

#### **1.- Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes:**

- 1.1. Dar cuenta de los hechos y conocimiento de la denuncia al Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar, entregando la información como máximo al día hábil siguiente de tomado conocimiento de los hechos.



1.2. Registro de la denuncia, será responsable el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar, siendo el plazo 02 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos. Luego que, el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o el(la) responsable designado(a) del Equipo de Convivencia Escolar, es informado(a) de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar 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.

1.3. Evaluación/adopción de medidas urgentes, será responsable el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar, siendo el plazo 03 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.

Posterior a lo anterior, el Equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el Equipo de Gestión Escolar determinará la evaluación y adopción de medidas urgentes respecto de los(las) estudiantes involucrados(as), siendo algunas de ellas:

- a) Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial), se realizará derivación a profesionales internos(as) o externos(as) para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, entre otras.

Se debe facilitar contención emocional a el (los/as) involucrados(as) con los profesionales internos del establecimiento y la realización de derivaciones a profesionales externos en el caso que lo requieran.

De acuerdo con la gravedad del caso y con el fin de proteger y resguardar la intimidad, identidad e integridad del afectado(a), el Equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el Equipo de Gestión Escolar 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 y siempre que exista disponibilidad de cupo en el nivel educativo requerido.

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 de Convivencia Escolar.

1.4. Solicitud de investigación, será responsable el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar junto con Dirección, siendo el plazo de 02 día hábil para dar la orden de investigar desde que la Dirección toma conocimiento.

Se solicitará por escrito una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia, lo cual se comunicará a los padres, madres responsables legales y apoderados(as) de los(as) estudiantes involucrados(as) por medio de reunión y firma de acta presencial.

Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, 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(las) estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se toman conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.

Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de Protección de Derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio dispuesto), 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 adultos responsables, tutores, padres, madres y apoderados(as) de los(as) estudiantes involucrados(as) por medio de citación presencial con firma de acta de reunión. En caso último, de que el apoderado(a) o tutor(a) del(la) estudiante se niegue a firmar se consignará en el acta de reunión la negativa de este último.

En caso de no constituir hechos graves de maltrato o acoso, y siendo solo un conflicto circunstancial, se llevará a cabo un proceso de autorreflexión con los estudiantes involucrados y de ser posible se procederá a mediación por parte de un(a) profesional designado(a) del Equipo de Convivencia Escolar quién procederá a mediar entre los estudiantes, logrando generar sus propias soluciones para resolver sus diferencias y lograr llegar a acuerdos mediante la firma voluntaria de un **ACTA DE RECONCILIACIÓN**.

El(la) profesional del Equipo de Convivencia encargado(a) del caso deberá realizar un seguimiento del cumplimiento del Acta de Reconciliación, y adoptar las medidas disciplinarias correspondientes para el evento de su infracción.

## **2.- Recopilación de antecedentes de los hechos:**

2.1 Investigación, será encargado(a) de investigar quién el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar junto con Dirección designen y se realizará en un plazo de 05 días hábiles desde que el(la) encargado(a) de investigar es notificado(a).

Una vez designado(a) y notificado(a) el encargado(a) de investigar, se dará inicio al plazo para recopilar antecedentes, los cuales constarán de citar al o los miembros de la

comunidad educativa involucrados(as) a fin de escuchar sus versiones.

En caso de que los involucrados(as) sean estudiantes, se citará a los(as) apoderados(as) de los(as) involucrados(as), además de evaluar si alguno(a) de los(as) estudiantes involucrados(as) requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.

Sobre las medidas extraordinarias, éstas serán evaluadas de acuerdo al mérito de la investigación. Se determinará entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente de la causa.

Se revisará y/o solicitará registros, documentos, imágenes, audios, videos, entre otros que sean atinentes a los hechos en que caso de que estos existieren.

Se solicitarán informes evaluativos a profesionales internos, consejo escolar o de profesores en caso que fuese necesario.

Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado de la causa.

### **3.- Informe de cierre:**

3.1 Informe de cierre, el cual será realizado por el(la) encargado(a) de investigación dentro de un plazo de 10 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.

Posterior al proceso de investigación, el responsable de realizar la investigación analizará los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitirá un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de una decisión objetiva, dicho informe debiera contener con un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos, así como las conclusiones de él(la) encargado(a) sobre los hechos denunciados.

Sumado a lo anterior, será preciso que el investigador(a) sugiera un curso de acción, asegurando que éstas se encuentren previamente establecidas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, así como sugerencias para prevenir futuros hechos similares, como abordarlos a través del Plan de Gestión de la Buena Convivencia Escolar de manera de actuar preventivamente o de incorporación en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

El informe deberá ser enviado al Equipo de Convivencia Escolar quién en conjunto con la Dirección, a fin de que sea analizado y se adopten las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

#### **4.- Decisión del Equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el Equipo de Gestión Escolar:**

4.1 La Decisión será adoptada por el(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar o Inspector(a) General y de Convivencia Escolar o suplente del Equipo de Convivencia Escolar junto con Dirección y se realizará en un plazo de 02 días hábiles desde que se recibe el informe de cierre de la investigación.

Con base al informe de cierre, el Equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el Equipo de Gestión Escolar decidirán respecto a la(s) medida(s) atinentes al caso para lo cual será necesario evaluar si con las medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno del Convivencia Escolar, se puede solucionar el problema de convivencia escolar. Posterior a ello, se citará a él(la) integrante de la comunidad educativa involucrado(a), a fin de entregar el resultado final de la investigación, y comunicar 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(as) involucrados(as) a responder de manera adecuada en situaciones futuras.

En el caso en que se involucren estudiantes, se citará a los(as) apoderados(as) respectivos.

Cabe señalar que, 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.

**MEDIDAS DE RESGUARDO HACIA LOS  
ESTUDIANTES EN CASO QUE EXISTAN ADULTOS  
INVOLUCRADOS EN LOS HECHOS**

En el caso de que un(a) estudiante entregue señales de que desea comunicar algo delicado y lo hace espontáneamente, el funcionario que detecte dicha situación deberá conducirlo al encargado de activar este protocolo de modo inmediato.

En caso de que el relato o las evidencias hagan presumir un posible maltrato físico o psicológico por parte de un adulto ya sea familiar, cercano a la familia, funcionario o apoderado del establecimiento y/o cualquier otro adulto, se procederá a activar el *Protocolo de Vulneración de Derechos del Establecimiento* y las cuales se establecen de igual medida a continuación.

El Colegio no está facultado por normativa a iniciar una investigación en torno a la existencia del hecho denunciado, si no que denunciar, en los casos que ello es procedente, junto con colaborar en todas aquellas instancias solicitadas por las autoridades, se deberá reunir la mayor cantidad de antecedentes generales y en lo posible, sobre los hechos acontecidos para aportar a las autoridades competentes.

El establecimiento educacional no debe interrogar al niño, niña o adolescente, ni investigar el posible delito ni confrontar al presunto agresor, más solo el funcionario escuchará de manera activa el relato (tratando de recordar la mayor cantidad de detalles posibles) y brindará contención emocional.

Dentro del mismo día en que el estudiante devela el delito, se cita al apoderado para comunicarle la situación ocurrida, informándole la responsabilidad del establecimiento de realizar la denuncia dentro de un plazo de 24 horas ante Tribunal de Familia, Ministerio Público, Policía de Investigaciones (PDI) y/o Carabineros de Chile.

La comunicación con los apoderados se realizará a través de los conductos regulares de contacto con las familias -teléfono del apoderado informado al Colegio, citaciones vía agenda escolar y/o correo institucional- priorizando según necesidad, sentido de urgencia y discrecionalidad de la información, y respaldando la información en caso de ser necesario. Los apoderados estarán permanentemente informados de las etapas y acciones de este protocolo.

Se tomarán en consideración siempre las precauciones para evitar la resistencia a colaborar, o el aumento de riesgo para el estudiante producto de una crisis familiar que obstaculice el proceso de abordaje o reparación. En estos casos se deberá solicitar un apoyo especializado de algún familiar significativo para el estudiante y con el cuál no corra peligro su integridad, así como le pueda acompañar en el proceso a modo de contención en conjunto con el/la profesional encargado/a de realizar la denuncia.

En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, el/la profesional designado/a, deberá solicitar la presencia de Carabineros de Chile en el establecimiento para que junto al profesional trasladen al(la) estudiante al centro asistencial más cercano (CESFAM Cartagena, Hospital Claudio Vicuña San Antonio, entre otros) para constatar lesiones mediante una revisión médica, de inmediato, informando de esta acción a la familia en paralelo.

Se adoptarán diversas modalidades de entrevistas que involucren a los apoderados, entre otras: entrevista de información; para acordar planes de trabajo y acompañamiento al estudiante; para informar medidas de resguardo al mismo, así como medidas de apoyo y de seguimiento.

A su vez, se activarán las medidas de apoyo psicosocial y pedagógico, tales como intervención del equipo de convivencia escolar (ej. Psicólogo/a, Asistente Social), evaluar la eximición del deber de asistir al Colegio por un tiempo prudente, recalendarización de trabajos y evaluaciones, entre otras.

También se evaluará la conveniencia de la derivación del estudiante a las instituciones y organismos competentes, como OPD comunal o Programa de Prevención Focalizada (PPF), CESFAM, entre otras.

**Frente a una denuncia de sospecha o maltrato cometido por un funcionario del Colegio:**

- i. El funcionario será separado transitoriamente de aquellas funciones que impliquen un contacto con la posible víctima.
- ii. Citación de los padres de la víctima para explicar la situación ocurrida.
- iii. La Dirección del Colegio realiza la denuncia del caso a las autoridades correspondientes: Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones. *(Nota: Artículo 175.- Código Procesal Penal en su Artículo 175 letra d) “Denuncia obligatoria”). (Nota: Artículo 176.- Plazo para efectuar la denuncia. 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).*
- iv. Se activan acciones inmediatas de protección de la integridad del menor: no dejarlo solo, evitar la victimización procurando no tocar el tema del maltrato, mantener la cercanía con la persona a quien el niño se confió, mantener la máxima discreción y delicadeza con él.
- v. Se resguarda la identidad del menor ante la comunidad educativa y los medios de comunicación.
- vi. La Directora informa a los profesores y demás integrantes de la comunidad de la situación, antes que la noticia aparezca en los medios de comunicación, resguardando la identidad de todos los involucrados.

Cuando existan adultos involucrados en los hechos, se aplicarán medidas protectoras

destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, las que deberán ser aplicadas conforme la gravedad del caso. Entre estas medidas se contemplan: la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones fuera del aula y/o derivar al afectado y su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención.

## **ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO O ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA**

El Equipo de Convivencia Escolar tendrá a cargo la implementación de todas las medidas de prevención y promoción de un clima escolar sano, pacífico y potenciador de los valores a los que adscribe el Proyecto Educativo Institucional del establecimiento, libre de toda forma de abuso, acoso, maltrato y bajo tolerancia en general.

El Plan de Acción se propondrá a Dirección quién lo sancionará o aprobará, así como pondrá en acción durante el año lectivo correspondiente.

Al fin de cada año se reunirá el Equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el Equipo de Gestión Escolar para evaluar el plan ejecutado y las metas alcanzadas, generando y proponiendo los cambios que resulten necesarios para una mejor aplicación e implementación del mismo.

Formarán parte del presente protocolo las recomendaciones ministeriales sobre la materia, y en aquello que no se encuentre resuelto se consultará al Consejo Escolar quienes resolverán en última instancia.

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

1. El crear vínculos y lazos entre todas las personas del grupo curso.
2. Contar con espacios para poder comunicar esta situación si se produce.
3. Dotarse de un código ético que claramente muestre la desaprobación de este tipo de actos entre compañeros(as).

Las buenas relaciones interpersonales entre los(las) estudiantes 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.

Sin embargo, a pesar de adoptar medidas preventivas, y estar atento a posibles indicios que apunten hacia situaciones incipientes de maltrato entre estudiantes, 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.

Así también, resulta tremendamente importante establecer medidas preventivas

entorno a la gestión escolar: control de asistencia a clases y puntualidad; promover la importancia de la asistencia y la puntualidad al ingreso y retiro de la jornada escolar, dirigida a los apoderados y estudiantes; acciones de sensibilización de la comunidad escolar sobre la protección, resguardo y respeto a los derechos del niño, niña y adolescente; Trabajo con las familias en Escuelas para Padres en habilidades parentales; sensibilización y capacitación a los funcionarios en temáticas de maltrato, acoso, violencia y otras vulneraciones.



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE ACOSO DIGITAL O CYBERBULLYING**

El acoso digital, ciberacoso o cyberbullying es un subtipo de acoso indirecto que se lleva a cabo a través de las redes sociales y las nuevas tecnologías. Como en todo tipo de acoso escolar, este tipo de interacción se basa en la emisión de una conducta de forma intencional con el objetivo de dañar o vejear a otra persona, estableciendo una relación de desigualdad entre ambos sujetos (es decir, teniendo dominancia la persona agresora sobre la agredida) y siendo estable en el tiempo.

En el caso del ciberacoso, las estrategias para dañar a alguien pueden utilizar todas las potencialidades de la red, desde las fotografías almacenadas y fácilmente difundidas hasta el uso de grabaciones de voz o de fotomontajes.

Ejemplos claros son las fotografías y vídeos hechos y publicados sin consentimiento con el fin de chantajear o humillar, amenazas directas a través de diversas plataformas o páginas webs creadas específicamente para ridiculizar a la víctima. Además, dependiendo del objetivo del acoso, podemos encontrarnos con casos como la sexting o intercambio de fotos o videos con contenidos eróticos.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el ciberacoso más habitual, el llevado a cabo por niños y adolescentes, puede explotar todos los recursos imaginables, dado que las personas pertenecientes a la generación de nativos digitales ya aprenden a utilizar todas estas herramientas desde sus primeros años.

En caso de denuncia de ciberacoso el colegio activará los siguientes procedimientos:

**1.** El encargado de convivencia recogerá las evidencias por escrito de la denuncia y realizará una indagación para determinar la veracidad de la denuncia. Entrevistando a todas las personas involucradas, tales como:

- a) Los apoderados de los estudiantes afectados.
- b) Los estudiantes afectados.
- c) El o los apoderados de los estudiantes acusados de acoso.
- d) El o los estudiantes acusados de acoso.

**2.** Una vez terminada la indagación se llamará a los estudiantes y apoderados afectados para informarles los resultados.

**3.** Si la indagación demuestra que era verídica la denuncia, se aplicaran todas las medidas pedagógicas, formativas y de reparación del daño causado. No obstante, lo anterior se sancionará a los estudiantes causantes del ciberacoso de acuerdo a la gravedad de la falta contemplada en el reglamento interno.

**4.** Se informará a los apoderados de los estudiantes involucrados sobre los resultados de la indagación y las medidas pedagógicas, formativas y sanciones que

recibirán sus pupilos.

**5.** Se informará a los padres y apoderados de los estudiantes afectados las acciones desplegadas por el colegio y también las medidas de reparación y acompañamiento que recibirán sus hijos.

**6.** Si las acciones desplegadas a través del ciberacoso constituyen delito serán denunciadas a los organismos que dispone la ley.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A GROOMING**

Se llama grooming a la acción premeditada de un adulto de acosar sexualmente a un niño mediante el uso de redes sociales y medios digitales a través del uso de la internet. El grooming solo lo ejercen los adultos hacia los menores de edad.

El grooming se caracteriza por:

- El acosador usa perfiles falsos: Generalmente el acosador se hace pasar por jóvenes, niños o adultos muy atractivos.
- Iniciarse a partir de una amistad: El acosador se contacta a través de las redes sociales o videojuegos en línea con el menor para conocer sus intereses y gustos. Después de generar el contacto inicial y ganar su confianza, se profundiza el vínculo de amistad a lo largo del tiempo.
- Establecerse a partir de una relación de confianza y amistad: Una vez establecida la confianza en la relación de amistad entre el acosador y el menor, el adulto propone diálogos personales e íntimos. El acosador, con frecuencia, le pide al menor que participe de actos de naturaleza sexual, grabaciones de videos o toma de fotografías.

En caso de denuncia de grooming el colegio activará los siguientes procedimientos:

- a) Personal del Equipo de convivencia del colegio recibirá la denuncia por escrito.
- b) Se entrevistará con las personas afectadas y se levantará un acta por escrito de las entrevistas.
- c) Se citará al apoderado del estudiante afectado y de él o los involucrados.
- d) Se interpondrá una denuncia a los organismos que estipula la ley para que investigue y resuelva la situación.
- e) Se aplicarán las medidas pedagógicas, formativas y sanciones que establece el reglamento interno.
- f) Se acompañará al afectado con los agentes formativos que dispone el colegio durante todo el tiempo que lo necesite.
- g) Si el causante del grooming es un funcionario del colegio se procederá inmediatamente a suspenderlo de su cargo hasta que los organismos que dispone la ley resuelvan la situación.