



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

Actualización, enero 2023

I. INTRODUCCIÓN

Todos los miembros de la comunidad educativa tienen derecho a la sana convivencia escolar, cuyo fundamento principal es la dignidad de la persona.

Es en este contexto que como establecimiento nos proponemos los siguientes objetivos:

- Promover relaciones de bienestar, de sana convivencia y de confianza, en un clima escolar positivo.
- Impulsar acciones de prevención del maltrato escolar, teniendo presente los principios y valores que sustentan nuestro Proyecto Educativo Institucional.
- Informar los criterios para proceder ante situaciones de acoso escolar, de tal forma de procurar un debido proceso a todos los involucrados.

El siguiente protocolo forma parte del Manual de Convivencia Escolar Institucional y establece las acciones, etapas, responsables, plazos, medidas de resguardo, medidas disciplinarias y seguimientos ante situaciones de maltrato, acoso, abuso o violencia escolar entre integrantes de la comunidad educativa del Colegio Santa Bernardita de Talcahuano.

II. DEFINICIONES PREVIAS

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.

Maltrato infantil: 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.

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, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.



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.

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". 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 ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

III. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POR MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES

El observador del posible hecho constitutivo de maltrato, informará a Inspectoría lo sucedido, dejando registro en bitácora de la totalidad de los antecedentes que dispone, Inspectoría derivará durante la jornada el caso a Encargado de Convivencia Escolar, informando a Dirección de la activación de protocolo.

Inspectoría durante la jornada se pondrá en contacto telefónico con apoderado titular o suplente del o la estudiante afectada, informará activación de protocolo y recepción de notificación y orientaciones desde Convivencia Escolar a través de correo electrónico.

Simultáneo a lo anterior, se dispondrán medidas de asistencia, contención y protección del o los (as) involucrados. Lo anterior, implicará acompañamiento por parte de profesionales de apoyo que integran el equipo de convivencia escolar, la que se mantendrá mientras se lleva a cabo la indagación en caso de ser necesario.

El Encargado de Convivencia Escolar notificará a través de correo electrónico al o a los apoderados del o los estudiantes involucrados la activación del protocolo, coordinación de entrevista, orientando el proceso que se inicia y estimulando una alianza de colaboración en el mismo. De igual manera, se informará medidas formativas y preventivas lideradas por el establecimiento, especialmente en caso de determinar suspensión, puesto que se requerirá el diseño de un plan académico que permita dar continuidad al proceso escolar.

En la eventualidad que los hechos denunciados sean constitutivos de vulneración de derechos contra un estudiante, el Encargado de Convivencia Escolar presentará en el más breve plazo los antecedentes a la OPD y a Tribunales de Familia competente.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor a 2 días hábiles.



2. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS.

Este proceso tiene como objetivo comprender la dinámica de la situación denunciada. El Encargado de Convivencia Escolar realizará entrevistas para conocer la versión de los involucrados, para este fin puede solicitar la colaboración del equipo y/o realizar entrevistas grupales, revisión de hoja de vida del estudiante, revisión de cámaras, aplicación de cuestionarios a todo el curso, elaboración de sociogramas, entre otros instrumentos. Se debe asegurar un debido proceso, escuchando a las partes, evitando culpabilizar y enjuiciar, acogiendo y validando los relatos.

El equipo de Convivencia Escolar analizará todos los antecedentes recopilados en la indagación, así como las atenuantes y agravantes presentes en la situación, y podrá convocar a uno o más colaboradores internos que aporten elementos de juicio que contribuyan a una resolución justa, luego informará el resultado de la investigación y las medidas que se tomarán.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

3. INFORME DE CIERRE.

El Encargado de Convivencia Escolar elaborará un Informe escrito de la indagación realizada y de las conclusiones que esta arroje respecto del hecho de maltrato o acoso denunciado.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor de 2 días hábiles.

4. DESICIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO.

A partir del informe concluyente presentado por Encargado de Convivencia Escolar, el equipo directivo elaborará resolución del caso, proponiendo medidas formativas y/o disciplinarias a aplicar de acuerdo con el Manual de Convivencia Escolar en un plazo de 2 días hábiles.

Luego, los apoderados de los estudiantes involucrados serán citados e informados de las conclusiones de la indagación realizada y de las medidas adoptadas. Para asegurar la instalación del debido proceso, se informará al apoderado en el mismo acto su derecho de apelación, estableciendo un plazo de tres días hábiles. Se generará un acta de la reunión descrita, enviando por correo la información entregada como respaldo de la gestión realizada.

Una vez interpuesta la apelación ante la Dirección del Colegio, este tendrá un plazo de 2 días hábiles para resolver lo apelado, analizando los eventuales nuevos antecedentes que pueda aportar el o los apoderados. Dicha resolución será notificada por correo electrónico.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor a 7 días hábiles, incluido el tiempo asignado para la apelación y su respectiva resolución.



IV. MEDIDAS FORMATIVAS Y PEDAGÓGICAS.

- **Con estudiante agredido:** Se activará una red de apoyo a través de los adultos y pares de confianza, y realizar acompañamiento sostenido en el tiempo de tal forma de potenciar y desarrollar sus habilidades socioemocionales. El equipo de profesionales de apoyo del colegio proporcionará un espacio de contención y expresión emocional además de evaluar la derivación a especialista.
- **Con estudiante agresor:** Al igual que con el estudiante agredido, es necesario acompañamiento sostenido en el tiempo por parte del equipo de profesionales de apoyo del colegio trabajando el desarrollo de habilidades socioemocionales evaluando la necesidad de derivación a especialista u OPD.
- **Con las familias:** se acordará un plan de trabajo conjunto con Orientadora y Profesor(a) Jefe, monitoreado por encargada de Convivencia escolar.
- **Con profesores:** se informará en reunión de profesores y se entregarán pautas para el manejo de la situación, de igual manera a asistentes de la educación que tengan contacto directo con los estudiantes, especialmente en horario de recreo para prestar especial atención.
- **Con el curso:** Se propondrá a Profesor jefe y Orientador(a) realizar algunas de las siguientes alternativas de trabajo:
 - Trabajo normas del grupo de pares, identificando las propias normas del grupo que interfieren con las relaciones abusivas o agresivas.
 - Proponer alternativas de relaciones que generen bienestar, instalando actividades como trabajo de normativas en el curso, trabajos de proyecto de comunidad de curso, reforzamiento de acuerdos de curso.
 - Fortalecimiento de vínculos, promoviendo las relaciones de colaboración positivas entre compañeros, estimulando el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, entre otros.

Se deja constancia que las medidas se adoptarán teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados, resguardando siempre el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.



V. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POR MALTRATO Y/O ACOSO DE ADULTO A ESTUDIANTE.

1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES

El observador o afectado(a) del posible hecho constitutivo de maltrato y/o acoso, informará a Inspectoría lo sucedido, dejando registro en bitácora de la totalidad de los antecedentes que dispone. Inspectoría derivará durante la jornada el caso a Dirección y Encargado de Convivencia Escolar, activando protocolo.

Si procede, Inspectoría durante la jornada se pondrá en contacto telefónico con apoderado titular o suplente del o la estudiante afectada, informará activación de protocolo y recepción de notificación y orientaciones desde Dirección y convivencia Escolar a través de correo electrónico.

Si es el apoderado el que denuncia el hecho, se registrarán todos los antecedentes con los que se dispone, se orientará el proceso, explicando las etapas constitutivas del mismo.

Se dispondrán medidas de asistencia, contención y protección para el(la) estudiante afectado(a), lo que implicará acompañamiento por parte de profesionales de apoyo que integran el equipo de convivencia escolar, la que se mantendrá mientras se lleva a cabo la indagación en caso de ser necesario.

El Encargado de Convivencia Escolar notificará la activación de protocolo a adulto en cuestión de manera personal y a través de correo electrónico, garantizado la implementación de un debido proceso.

En la eventualidad que los hechos denunciados sean constitutivos de delito, el caso se derivará a una entidad externa competente: Fiscalía, PDI, Carabineros de Chile, o Tribunales con competencia en materia penal.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor a 2 día hábiles.

2. INDAGACIÓN O RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

Encargado de Convivencia buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad al adulto señalado como autor de la falta mientras dure esta fase del proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, se tomarán las siguientes medidas durante el procedimiento y su ulterior resolución:

- a) Si el reclamo se presente contra un funcionario del Colegio se garantizará la tranquilidad y seguridad de él o los alumnos supuestamente afectados, ya sea reasignando las tareas del funcionario en cuestión, otorgándole permisos administrativos, ejecutando cambios de turnos o puesto de trabajo, u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, sean prudentes y convenientes conforme a la evaluación que se haya realizado de la situación.
- b) Si el reclamo se presenta contra un apoderado del colegio u otro adulto vinculado no contractualmente al colegio: se le solicitará evitar interactuar en forma privada con él o los



estudiantes supuestamente afectados o sus apoderados (interacciones que, de ser necesarias, deberán realizarse en presencia de una autoridad del establecimiento).

El Encargado de Convivencia, atendiendo a las circunstancias del reporte, determinará las acciones requeridas para cumplir su labor, las cuales pueden ser, entre otras: entrevistar a los involucrados y posibles testigos (presencial o virtualmente), citar a los apoderados, solicitar orientación y/o evaluaciones de especialistas internos o externos al Colegio, solicitar y analizar diversos antecedentes o evidencias atinentes, etc. Cabe señalar que, dentro de las acciones a ejecutar, deberá considerar obligatoriamente procedimientos que garanticen la escucha de las versiones de los involucrados y acogida de sus posibles descargos.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

3. INFORME DE CIERRE

Cuando el Encargado de Convivencia haya agotado la investigación, analizará los antecedentes recabados, elaborará y presentará a Dirección un Informe concluyente que establezca la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del reporte en cuestión.

PLAZOS

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor de 2 días hábiles.

4. DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

Presentado el informe, el equipo Directivo determinará las siguientes medidas:

- Si el reclamo es desestimado, el Encargado de Convivencia comunicará la decisión a todas las partes, en la extensión y profundidad que les corresponda conocer, cautelando a través de esto la integridad y dignidad de los involucrados.
- En el caso de que el maltrato fuera acreditado, se establecerán las medidas disciplinarias declaradas en Reglamento Interno Institucional y/o Manual de Convivencia Escolar.

Dentro de los plazos establecidos, el Encargado de Convivencia citará al apoderado del (la) estudiante afectado e informará de las conclusiones de la indagación realizada y de las medidas adoptadas. Se generará un acta de la reunión descrita, enviando por correo la información entregada como respaldo de la gestión realizada.

PLAZO.

Esta etapa debe ser implementada en un plazo no mayor de 2 días hábiles.



MEDIDAS FORMATIVAS Y PEDAGÓGICAS

- **Con estudiante agredido:** se activará una red de apoyo a través de los adultos y pares de confianza, y realizar acompañamiento sostenido en el tiempo de tal forma de potenciar y desarrollar sus habilidades socioemocionales. El equipo de profesionales de apoyo del colegio proporcionará un espacio de contención y expresión emocional además de evaluar la derivación a especialista.
- **Con el adulto(a) agresor:** el adulto(a) será separado de sus funciones laborales (funcionario) o vinculantes al colegio (apoderado) hasta que la entidad superior antes señalada determine y/o acredite su responsabilidad o inocencia.
- **Con las familias:** se acordará un plan de trabajo conjunto con Orientadora y Profesor(a) jefe, monitoreado por encargada de Convivencia escolar.
- **Con profesores:** se informará en reunión de profesores y se entregarán pautas para el manejo de la situación, de igual manera a asistentes de la educación que tengan contacto directo con los o las estudiantes, especialmente en horario de recreo para brindar contención en caso de ser necesario.

PROCEDIMIENTOS

Los funcionarios del establecimiento tienen el deber de informar a los Tribunales de Familia de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante o párvulo, tan pronto lo advierta, a través de oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios.

En este mismo sentido, cuando haya antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, los funcionarios del establecimiento tienen la obligación de denunciar estos hechos en el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier Tribunal con competencia penal, en un plazo máximo de 24 horas.

Para lo anterior, el funcionario que observe la eventual vulneración de derechos o comisión de un delito, informará en el más breve plazo de la situación ante la Directora del Establecimiento Educacional.

Hecho lo anterior, la Directora elaborará un informe con lo denunciado en el plazo fatal de 48 horas, el cual será enviado a la institución respectiva (tribunal de familia, con competencia penal, Carabineros de Chile, OPD, etc).

NOTA

El presente Protocolo de Actuación toma como referencia el Diagrama de Flujo de las Etapas (Anexo 1), extraído del documento Modelo Orientador para la elaboración de un protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, emitido por la Superintendencia de Educación el 20 de agosto del 2020.

ANEXO 1

