

## **PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO, CIBERACOSO O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

Este protocolo contempla las acciones para abordar situaciones de maltrato, acoso y cualquier tipo de violencia escolar

### **I. Objetivos**

1. Describir los pasos y acciones que se aplicarán en caso de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto educativo, ya sea: entre estudiantes y adultos miembros de la comunidad escolar, entre adultos y estudiantes, o entre adultos, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.
2. Definir la responsabilidad del establecimiento y de sus funcionarios en los pasos a seguir, así como medidas frente a la ocurrencia de situaciones que revistan características de violencia escolar.
3. Guiar la adopción de las medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados.

### **II. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**1. Agresividad:** se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en principio, no es un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.

**2.0 Violencia:** existen diversas definiciones de violencia sg. la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas:

- Uso ilegítimo del poder y la fuerza, sea física o psicológica.
- El daño al otro como una consecuencia. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas.

**2.1 Violencia psicológica:** Insultos, amenazas, burlas, rumores malintencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencias religiosas, origen étnico, etc. También incluye el acoso escolar y bullying.

**2.2 Violencia Física:** toda agresión física que provoca daño o malestar; patadas, empujones, cachetazos, manotazos, mordidas, arañazos, etc. Que pueden ser realizados con el cuerpo o con algún objeto. Desde las agresiones ocasionales hasta las reiteradas

**2.3 Violencia Escolar:** Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico. Al ser un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia. Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. El artículo 16 D de la Ley General de

Educación 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.

**3. Maltrato Escolar:** acciones no accidentales que provoquen daño físico, emocional o psicológico, 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.

**4. Acoso Escolar o bullying:** 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, atentan 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”. Suele haber testigos y los participantes generalmente no hablan de lo que ocurre.

**5. Ciberacoso escolar:** conocido también como ciberbullying, consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor. En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima, ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea, grooming, phishing, sexting, happy-slapping.

**6. Agresiones físicas:** se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de se utilicen armas de cualquier, eso constituye un agravante significativo.

### **III. CUANDO SE USA ESTE PROTOCOLO**

- Situaciones de maltrato, acoso, ciberacoso o violencia entre estudiantes, entre estudiantes y adultos miembros de la comunidad escolar, entre apoderados, o entre apoderados y funcionarios del establecimiento manifestadas a través de cualquier medio, material o digital.

### **IV. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO**

El responsable de la implementación de este protocolo es la Directora y el Encargado de Convivencia Escolar. En caso de que ellos no se encuentren presentes, deberá asumir la responsabilidad profesional asignado del equipo de convivencia escolar.

## **V. ETAPAS Y ACCIONES DEL PROTOCOLO**

### **ETAPA 1: RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES**

#### **1. Dar cuenta de los hechos.**

- a. Cualquier miembro de la comunidad educativa debe informar si conoce sobre hechos que puedan constituir maltrato o actos de violencia en contra de un NNA o de otro miembro adulto de la comunidad.
- b. Si es un adulto quien presencie o sea informado de una situación de este tipo, deberá informar al Encargado de Convivencia Escolar (ECE), otro integrante del equipo de convivencia o del equipo directivo del establecimiento.
- c. Si es un estudiante el que sufra o tome conocimiento de una situación de este tipo, podrá acudir al ECE, otro integrante del equipo de convivencia o del equipo directivo del establecimiento o al docente o asistente de la educación bajo cuyo cuidado se encuentre o sienta cercanía y confianza, quien a su vez deberá informar de inmediato al ECE u otro integrante del equipo.
- d. Si el acto de maltrato o de violencia es entre adultos que trabajan en la comunidad, se debe informar de inmediato a la dirección del establecimiento.

#### **2. Registro de la denuncia.**

El Encargado de Convivencia Escolar [ECE] (u otras personas designadas e indicadas de acuerdo a la realidad del EE) debe:

- a. Escuchar el relato de quien denuncia y dejar registro escrito del mismo, dejando constancia detallada de los hechos denunciados y de los antecedentes aportados.
- b. Formar un expediente del caso, con todos los antecedentes recibidos y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.
- c. De acuerdo a la gravedad, comunicar la denuncia a la dirección del establecimiento, la que deberá informar de la denuncia a los funcionarios que estime necesario, atendida las funciones que desempeñan.
- d. Dejar registro o constancia de la realización de todas las actuaciones que se hagan durante el protocolo.
- e. El registro de la denuncia no requiere ser firmado por el denunciante menor de edad, sólo basta la firma de la persona que toma conocimiento de los hechos. 01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

#### **3. Evaluación/ adopción de medidas urgentes.**

- a. El adulto que conozca o presencie una situación de este tipo que revista características de gravedad (lesiones u otras), deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente en los casos que se requiera una intervención inmediata para resguardo de la vida e integridad física de los alumnos u otros miembros de la comunidad afectados y activar el protocolo de accidente escolar en caso de ser procedente.
- b. La Dirección del establecimiento, una vez que haya tomado conocimiento de la denuncia deberá evaluar y/o adoptar las medidas urgentes respecto de los involucrados. Estas medidas deben estar previamente contempladas en el RIE.
  - l) Medidas urgentes de resguardo del interés superior del niño:
    - Proporcionar contención emocional a los involucrados con los profesionales internos del E.E o externos si es que se requiere.
    - Derivación a profesionales internos o externos y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, OPD etc., según corresponda.
    - Separar a los participantes en los hechos de violencia

- Reforzar la presencia de adultos en espacios e instancias en que pueden producirse estos hechos para resguardar la integridad de los involucrados
- Informar al apoderado de los involucrados a través de los medios de comunicación establecidos en el RIE

II) Medidas en caso de que el posible maltrato provenga o sea entre funcionarios del establecimiento.

- Informar a la dirección del establecimiento.
- Solicitar asesoría legal al Sostenedor en caso de que sea necesario
- Informar al funcionario que existe una denuncia
- Limitar la interacción del adulto con el menor
- De acuerdo a la gravedad de la denuncia, acordar con el funcionario la separación de funciones, reasignación de labores, cambios de turnos, según sea el caso (registro en acta firmada)

III) Medidas en caso de que el posible maltrato provenga de un apoderado del establecimiento.

- Prohibición provisoria de que el apoderado ingrese a las dependencias del colegio cuando el alumno se encuentra dentro del recinto escolar, cambio de apoderado u otra previamente establecida en el RIE. (Acta de entrevista donde se informa la medida)
- Llamar a Carabineros para pedir resguardo o la detención de los involucrados

IV) Otras previamente reguladas en el RIE.

En la adopción de estas medidas se debe considerar el resguardo de la privacidad de los involucrados, especialmente de los alumnos afectados.

En cuanto se toma conocimiento de los hechos

c. Si se trata de hechos que puedan constituir delitos, el establecimiento deberá hacer la denuncia correspondiente a Carabineros, PDI o Ministerio Público (art. 175 del Código Procesal Penal). La denuncia puede ser presentada de forma presencial o virtual, por quien presencié los hechos o fue el primero en ser informado de los mismos, o por quien designe la Dirección del establecimiento, en la comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando el comprobante de la gestión realizada. Dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomare conocimiento de los hechos.

e. Aquellos casos en que los hechos puedan constituir vulneración de derechos de los estudiantes, se actuará de acuerdo al Protocolo correspondiente.

Dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomare conocimiento de los hechos.

#### **4. Solicitud de Investigación o cerrar el caso**

La Dirección del Colegio, una vez conocida la denuncia y adoptadas las medidas urgentes que procedieren, deberá:

- En caso de que la recopilación de antecedentes preliminares descarte hechos de maltrato o de violencia, el encargado de convivencia (u otro integrante del equipo) entregará esta información a todas las partes involucradas y cerrará el caso.
- Evaluar la posibilidad de ofrecer y emplear un mecanismo voluntario de solución pacífica de conflictos en caso de que corresponda.
- De no proceder lo anterior, solicitar por escrito una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas en que ocurrieron los hechos denunciados. Para ello designará al E.C. E. o al funcionario que para tales efectos determine.
- Al momento de designar al encargado de la investigación, se deben adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad de la misma, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de investigar. Al mismo tiempo, se debe garantizar que la investigación no sea una instancia de re victimización o de vulneración de derechos.
- Al momento de designar al encargado de llevar adelante la investigación, se debe establecer también el plazo que tiene para llevarla a cabo (5 días hábiles; 10 días hábiles para casos de

violencia grave que siguen el procedimiento establecido en la ley Aula segura), pudiendo este prorrogarse.

f. Comunicar inmediatamente de la situación a los padres/madres y apoderados de los estudiantes involucrados a través de canales formales de comunicación establecidos en el EE.  
3 días hábiles desde que la Dirección toma conocimiento.

### **5. Solución Pacífica de Conflictos.**

- a. El ECE o la persona designada para la investigación, una vez analizado los antecedentes preliminares, ofrecerá a las partes un mecanismo de solución pacífica de conflicto.
- b. En el caso de que las partes accedan a resolver sus conflictos pacíficamente, el funcionario encargado de acompañar el proceso deberá dejar por escrito los acuerdos suscritos por las partes y hacer seguimiento de ellos, en los términos establecidos en el protocolo.  
1 día hábil desde que la Dirección le informa de los hechos y posible investigación.

## **ETAPA 2: INVESTIGACIÓN**

1.- Recopilación de antecedentes

Encargado de la investigación designado debe adoptar alguna de las siguientes acciones:

### **a. Acciones Ordinarias:**

- Citar a las partes involucradas a fin de escuchar sus versiones.
- Citar a los apoderados de los alumnos involucrados.
- Evaluar si alguno de los estudiantes o adultos involucrados requiere de algún tipo de apoyo especial o adicional según sea el caso.

### **b. Acciones Extraordinarias:**

- Entrevistar a terceros que puedan aportar antecedentes relevantes.
- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos etc., que sean atinentes a los hechos.
- Pedir informes evaluativos a profesionales internos, equipo Psicoeducativo, u otros.
- c. Todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo, se deben realizar a través de los canales formales que contempla el establecimiento, debiendo dejarse constancia de su realización en el expediente.
- d. De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito que se debe adjuntar en el expediente. Se consideran medidas de resguardo, apoyo psicosocial y pedagógico y disciplinarias, según sea necesario
- e. Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, a fin de no tener que volver a entrevistar a los involucrados, en especial a los afectados.
- f. Según lo estime el funcionario que investiga y para el mejor resultado de la investigación, siempre podrá pedir a la Dirección una ampliación del plazo de la misma.

5 días hábiles desde que se solicita el inicio de la investigación.

10 días hábiles si son hechos de violencia muy graves o gravísimos (ley Aula segura)

### **Informe y cierre.**

El funcionario a cargo de la investigación, transcurrido el plazo establecido debe:

- a. Analizar los antecedentes recopilados durante la investigación.
- b. Emitir un informe de cierre que considere:
  - Resumen de las acciones realizadas durante la etapa de recopilación de antecedentes.
  - Conclusiones.
  - Sugerencias respecto de las medidas y acciones adoptar, todas las cuales deben estar previamente establecidas en el RIE.
  - Sugerencias a fin de prevenir futuros hechos similares.
- c. Enviar el informe a la Dirección del establecimiento.

Decisión del Equipo Directivo o de gestión

Una vez recibido el informe de la investigación el Equipo Directivo debe:

- a. Adoptar algunas de las medidas previamente establecidas en el RIE
- b. Citar al o a los estudiantes involucrados, con sus respectivos apoderados, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles las medidas adoptadas (Acta entrevista).
- c. Citar al o los adultos involucrados e informales el resultado final de la investigación y comunicarles las medidas adoptadas (acta entrevista).
- d. Informar los plazos de apelación de las medidas adoptadas, según lo establecido en el RIE (en Acta de entrevista).
- e. Entregar la información que corresponda sobre el cierre de la investigación a otros actores de la comunidad.

### **Denuncia de posible delito**

En caso de que los hechos de maltrato, acoso o violencia puedan revestir el carácter de delito, el establecimiento cumplirá con la obligación de denunciar ante los organismos competentes:

- Si el agresor es menor de 14 años, se solicitará a través del mecanismo formal establecido una medida de protección ante Tribunal de Familia. Esta acción debe ser realizada por director, encargado de convivencia, dupla psicosocial o quien este designado para estos efectos.
- Si el agresor es mayor de 14 años, se realizará la denuncia ante Carabineros, PDI o Ministerio Público. Esta acción será realizada por director, encargado de convivencia, dupla psicosocial o quien este designado para estos efectos a través de los mecanismos formales establecidos para esto.

En caso de constatarse una vulneración de derechos, se procederá de acuerdo a lo establecido en el protocolo que corresponde. 24 horas (denuncia) y 48 horas (medida de protección)

### **Derivación a la red proteccional**

A partir de los antecedentes recopilados, el equipo psicosocial pondrá en antecedentes a la Oficina de Protección de Derechos (0 a 18 años). Para esto se usará la respectiva ficha de derivación de esta institución, 48 horas después de realizada la investigación interna

### **ETAPA 3: SEGUIMIENTO.**

Monitoreo

El E.C .E o la persona designada por el director, deberá hacer un seguimiento de la situación, de la efectividad de las medidas adoptadas y/o cumplimientos de acuerdos suscritos, con el objeto de evitar que hechos como los ocurridos se vuelvan a producir.