



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

ÍNDICE

Disposiciones generales

Responsable de la implementación del protocolo

Medidas de información a la comunidad escolar

Difusión del protocolo

Conceptos generales

Capítulo I: Indicadores de sospecha

Capítulo II: Antecedentes fundados.

Capítulo III: Procedimiento ante maltrato infantil.

Capítulo IV: Denuncia.

Capítulo V: Procedimiento una vez recibida la denuncia.

Capítulo VI: Procedimiento ante violencia y/o acoso escolar.

Capítulo VII: Resolución.

Capítulo VIII: Medidas de apoyo al estudiante.

Capítulo IX: Procesos de seguimiento, registro y trabajo en red con las instituciones de derivación.

Anexo: Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, violencia y acoso escolar.

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- El presente Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar contempla las situaciones de maltrato escolar, acoso escolar o bullying, y cualquier tipo de violencia, según lo indicado en el manual de convivencia escolar que es parte del reglamento interno, pero no las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o situaciones que no están motivadas por dañar a otra persona. Por ejemplo, los juegos violentos indudablemente deben ser abordados pedagógicamente, pero no corresponde aplicar para ello este Protocolo de Actuación, sino lo establecido en las normas de convivencia y medidas pedagógicas contenidas en el Reglamento Interno.

Art. 2.- El presente Protocolo de Actuación será aplicado frente a las siguientes situaciones, enmarcadas dentro de la definición anterior de violencia y/o acoso escolar que se produzcan entre:

- 1.- Estudiantes.
- 2.- Funcionarios del establecimiento.
- 3.- Estudiantes y padres, madres y/o apoderados.
- 4.- Funcionarios del establecimiento y padres, madres y/o apoderados.
- 5.- Miembros adultos de la comunidad educativa y los estudiantes.
- 6.- Agresiones dentro y fuera del establecimiento educacional, que afecten a estudiantes de la comunidad educativa.

RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

Art. 3.- El responsable de llevar a cabo este Protocolo de Actuación es el encargado de Convivencia Escolar o cualquier miembro del equipo de Convivencia Escolar. Sus funciones son:

- 1.- Liderar la implementación del Protocolo de Actuación, velando por un proceso que resguarde el interés superior del niño o adolescente, en conjunto con el equipo de convivencia del establecimiento educacional.
- 2.- Es responsable en difundir y aplicar el presente Protocolo de Actuación.
- 3.- Mantenerse informado de los avances de la situación.
- 4.- Redireccionar las medidas tomadas para garantizar la protección y medidas pedagógicas del niño o adolescente si fuera necesario.
- 5.- Asegurar a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- 6.- Dejar constancia escrita de cada actuación y resolución en los instrumentos propios del establecimiento, debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente.
- 7.- Garantizar la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.
- 8.- Derivar a la red de apoyo local en caso de identificarse situaciones que requieran de una intervención especializada, que excedan las competencias y recursos del establecimiento.

MEDIDAS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD ESCOLAR

Art. 43.- Velando siempre por el interés superior del niño, el encargado de llevar a cabo este protocolo decidirá en conjunto con el director la pertinencia de comunicar el caso a la comunidad educativa y sólo si corresponde, las vías adecuadas para realizar esta comunicación.

DIFUSIÓN DE ESTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Art. 44.- El presente Protocolo de Actuación será difundido a la comunidad educativa por alguno de los siguientes medios:

- 9.- Entrega en el momento de la matrícula o de su renovación cuando éste haya sufrido

modificaciones, dejando constancia escrita mediante firma del padre, madre o apoderado.

- 10.- Publicación en el sitio web del Colegio (<http://www.colegiosannicolaslaserena.cl>)
- 11.- Entrega en reuniones de apoderados, en caso de no haber sido entregado al momento de la matrícula, dejando constancia de su recepción mediante firma del padre, madre o apoderado.
- 12.- Existencia de una copia física de este Protocolo en la secretaría del establecimiento a disposición de todo miembro de la comunidad educativa.

CONCEPTOS GENERALES Y DEFINICIONES

Art. 4.- **Violencia.** Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas: i. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; y, ii. El daño al otro como una consecuencia. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.

Art. 5.- **Violencia psicológica:** Insultos, amenazas, burlas, rumores malintencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. También se incluye el acoso escolar o bullying.

Art. 6.- **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.

Art. 7.- **Violencia a través de medios tecnológicos:** Uso de la tecnología para difundir rumores o información de la persona afectada sin su autorización, publicar fotos o montajes haciendo referencia a una persona en particular y realizar cualquier tipo de agresión o amenaza a través de correos electrónicos, chats, blogs, mensajes de texto, sitios web, redes sociales o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, que puede constituirse en ciberbullying. Aun cuando la publicación se haya realizado en una sola oportunidad, esta será considerada "hostigamiento reiterado" dada la característica de viralización y exposición propia de las publicaciones por medios tecnológicos y/o redes sociales.

Art. 8.- **Violencia de género:** Son agresiones provocadas por los estereotipos de género, que afectan principalmente a las mujeres, pero también pueden afectar a los hombres. Incluyen comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.

Art. 9.- **Violencia sexual:** Son agresiones que vulneran los límites corporales de una persona, sea hombre o mujer, con una intención sexualizada. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación entre otros.

Art. 10.- **Acoso escolar:** Es un tipo de violencia y corresponde a toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o bullying), realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que en forma individual o colectiva, atentan contra 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. 11.- **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño 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).

Art. 12.- Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de

parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

Art. 13.- **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 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.

Art. 14.- **Negligencia:** Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los niños y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

Art. 15.- **Abandono emocional:** Es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los niños y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable.

Capítulo I: INDICADORES DE SOSPECHA

Respecto de las situaciones de maltrato hay que tener presente que pueden existir situaciones de sospecha y de antecedente fundado.

Según indica el Ministerio de Educación, en términos generales, la persona adulta detecta una situación de maltrato cuando se produce al menos una de las siguientes situaciones:

Art. 16.- Un tercero (algún compañero del niño, niña o adolescente afectado o una persona adulta) le cuenta que éste está siendo o ha sido víctima de maltrato.

Art. 17.- El adulto nota señales que le indican que algo está sucediendo con un niño, niña o adolescente en particular, es decir, identifica conductas que no evidenciaba anteriormente o nota un cambio en su comportamiento, en sus hábitos o formas de relacionarse con los demás.

Entre estas señales, es importante prestar atención a lo siguiente:

Art. 18.- Cambios bruscos de conducta: aislamiento, baja de ánimo.

Art. 19.- Tristeza, llanto.

Art. 20.- Brusco descenso de notas, repentina desmotivación por los estudios y/o actividades de su interés (deporte, banda musical, talleres).

Art. 21.- Lesiones físicas reiteradas y/o que no sean comúnmente atribuibles a actividades habituales a su edad y etapa de desarrollo.

Art. 22.- Miedo o rechazo a volver a su hogar.

Art. 23.- Miedo o rechazo a asistir al establecimiento educacional o a estar en lugares específicos de éste.

Capítulo II: ANTECEDENTES FUNDADOS

Son considerados antecedentes fundados de maltrato:

Art. 24.- El niño o niña llegó con lesiones atribuibles a una agresión.

Art. 25.- El propio niño, niña o adolescente relata que ha sido agredido.

Art. 26.- La agresión fue presenciada por un tercero.

Capítulo III: PROCEDIMIENTO ANTE MALTRATO INFANTIL

PROCEDIMIENTO ANTE SOSPECHA

En caso que sea una sospecha, el encargado de convivencia escolar, procederá de la siguiente forma:

Art. 27.- Si el sospechoso es una persona externa al Colegio:

- a) Considerando que en la mayoría de los casos de maltrato y abuso sexual infantil ocurren en el hogar, por familiares o personas cercanas al niño o adolescente y su familia, **el encargado de convivencia escolar deberá recabar información orientada principalmente a buscar a algún adulto protector que pueda apoyar al estudiante en el proceso de reparación**, que independiente de su relación con el estudiante, tenga un vínculo cercano y a quien el estudiante identifique como una figura significativa. Será este adulto protector quien informe de la sospecha y de los pasos a seguir por el establecimiento.
- b) Es fundamental que no se aborde a el o los posibles agresores, dado que ello obstruye la investigación y la reparación del daño del niño o adolescente, puede provocar que la familia cambie de domicilio y/o retire al niño o adolescente del establecimiento, con lo que aumenta el riesgo y se produce una doble victimización y daño.
- c) Tomará contacto con las instituciones de la red local de prevención y atención (especialmente la Oficina de Protección de los Derechos (OPD) u otras instituciones de la red SENAME, centros de atención primaria, centros de atención de violencia intrafamiliar, entre otros), a quienes derivará los antecedentes recopilados.
- d) Informará de la situación a la psicóloga(o), quien estará a cargo de las medidas de contención necesarias.

Art. 33.- Si el sospechoso es una persona que se desempeña en el establecimiento:

- a) Informará a la familia respecto de los antecedentes y de los pasos a seguir.
- b) Tomará contacto con las instituciones de la red local de prevención y atención (especialmente la Oficina de Protección de los Derechos (OPD) u otras instituciones de la red SENAME, centros de atención primaria, centros de atención de violencia intrafamiliar, entre otros), a quienes derivará los antecedentes recopilados.
- c) Informará de la situación a la psicóloga(o), quien estará a cargo de las medidas de contención necesarias.
- d) Se tomarán medidas para evitar de manera efectiva todo tipo de contacto entre el presunto agresor y el niño o adolescente mientras dure la investigación de la situación y se establezcan responsabilidades.

Art. 34.- Si el sospechoso es otro menor de edad perteneciente al establecimiento:

- a) Informará a ambas familias respecto de los antecedentes y de los pasos a seguir.
- b) Tomará contacto con las instituciones de la red local de prevención y atención (especialmente la Oficina de Protección de los Derechos (OPD) u otras instituciones de la red SENAME, centros de atención primaria, centros de atención de violencia intrafamiliar, entre otros), a quienes derivará los antecedentes recopilados.
- c) Informará de la situación a la psicóloga(o), quién estará a cargo de las medidas de contención necesarias.
- d) Se tomarán medidas para evitar de manera efectiva todo tipo de contacto entre el presunto agresor y el niño o adolescente mientras dure la investigación de la situación y se establezcan responsabilidades.

Art. 35.- PROCEDIMIENTO ANTE ANTECEDENTES FUNDADOS DE MALTRATO INFANTIL

En caso que se cuente con antecedentes fundados de maltrato Infantil, el encargado de convivencia escolar procederá de la siguiente forma:

- 1.- Informará a la familia respecto de los antecedentes y de los pasos a seguir.
- 2.- Realizará la denuncia ante Carabineros, PDI o Ministerio Público. Esta denuncia debe ser realizada por el director, encargado de convivencia escolar y/o cualquier profesor dentro de las primeras 24 horas.

Art. 36.- **Si el victimario es un menor de edad, se debe distinguir por edades:**

- 1.- **Estudiante victimario menor de 14 años:** en este caso se habla de conducta de connotación sexual y no de abuso sexual infantil. Además, no constituye delito e implica solamente medidas de protección. En este caso se debe pedir una medida de protección para los niños o adolescentes a través de la OPD de la comuna.
- 2.- **Estudiante victimario mayor de 14 años:** implica una conciencia de trasgresión hacia el otro, lo cual constituye un delito y amerita una denuncia formal ante Tribunales de Familia, Carabineros o PDI.
 - a.- Tomará contacto con las instituciones de la red local de prevención y atención (especialmente la Oficina de Protección de los Derechos (OPD) u otras instituciones de la red SENAME, centros de atención primaria, centros de atención de violencia intrafamiliar, entre otros). A quienes derivará los antecedentes recopilados.
 - b.- Informará de la situación a la psicóloga(o), quién estará a cargo de las medidas de contención necesarias.
 - c.- Se tomarán medidas para evitar de manera efectiva todo tipo de contacto entre el presunto agresor y el niño o adolescente mientras dure la investigación de la situación y se establezcan responsabilidades.
 - d.- Si como resultado de la investigación el sospechoso resultare culpable de maltrato o abuso sexual infantil, se aplicarán las siguientes medidas:
 - e.- Si es un funcionario del establecimiento, será desvinculado de la institución.
 - f.- Si es un alumno, se expulsará o cancelará su matrícula.
 - g.- Si es un apoderado, se realizará cambio de apoderado.

Capítulo IV: DENUNCIA

Art. 28.- Si un miembro de la comunidad educativa conoce de situaciones de violencia o acoso escolar que afecten a docentes, asistentes de la educación, estudiantes y/o apoderados de establecimiento, deberá informar inmediatamente al director o a algún miembro del equipo de convivencia escolar, remitiendo los antecedentes que funden su denuncia, quedando respaldo escrito.

Capítulo V: PROCEDIMIENTO UNA VEZ RECIBIDA LA DENUNCIA

Art. 29.- El encargado de convivencia escolar deberá reunir antecedentes generales que permitan contextualizar la situación, como por ejemplo:

- 1.- Revisar libro de clases y carpeta del alumno.
- 2.- Entrevistarse con la orientadora u otro actor relevante.
- 3.- Solicitar al psicólogo del equipo de convivencia que realice una entrevista preliminar con la persona afectada. Si corresponde a un estudiante, deberá llevarse a cabo bajo condiciones que resguarden en todo momento los derechos del NNA, así como también registrar en forma textual el relato del mismo.

Art. 30.- Una vez reunidos los antecedentes, el encargado de convivencia escolar, en conjunto con el equipo de convivencia escolar, resolverán la situación en términos de las siguientes posibilidades:

- 1.- Que la situación sea considerada maltrato, violencia o acoso escolar.
- 2.- Que corresponda a un protocolo diferente.
- 3.- Desestimar los antecedentes.

Art. 31.- El encargado de convivencia escolar tendrá un plazo de 5 días hábiles, a contar desde la recepción de la denuncia, para resolver la tipificación indicada de acuerdo a los puntos anteriores. Esta resolución y los pasos a seguir deberán ser informados por escrito al denunciante.

Art. 37.-

REQUERIMIENTO DE PROTECCIÓN

La familia es la encargada preferente de velar por la protección de sus hijos e hijas; sólo cuando la familia no es capaz de garantizar esta protección, el establecimiento educacional debe considerar la presentación de una denuncia o un requerimiento de protección. Ello implica que el establecimiento es responsable de acompañar a la familia en el proceso y mantener un seguimiento del caso, para asegurar la detención de la situación de maltrato o abuso y la restitución de los derechos del niño o niña.

El requerimiento de protección se efectúa ante los Tribunales de Familia y su objetivo es disponer acciones para la protección del niño o niña. Esta acción no tiene como objetivo investigar o sancionar al agresor o agresora, sino proteger y decretar medidas cautelares y de protección.

Capítulo VI: PROCEDIMIENTO ANTE VIOLENCIA Y/O ACOSO ESCOLAR

Art. 38.- En caso que la denuncia sea acogida como una situación de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, entonces deberá seguir los siguientes pasos:

- 1.- Tomar las medidas disciplinarias que el Reglamento Interno contempla para detener la acción contra la cual se recurre.
- 2.- Instruir la intervención del profesional del área psicosocial respectiva, de manera que éste realice acciones de contención que se estimen necesarias.
- 3.- Notificar a las partes involucradas del inicio del proceso de investigación, dejando constancia escrita de ello. Si correspondiese notificar a un estudiante, esta notificación deberá ser extendida a su apoderado.
- 4.- Iniciar la investigación de los reclamos entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento. En esta instancia se está garantizando el derecho a defensa de los miembros de la comunidad educativa que en los establecimientos educacionales se traduce en garantizar a su derecho a ser oídos o entregar pruebas.
- 5.- Podrá, en caso que las circunstancias lo permitan, citar a las partes a una reunión que tendrá como principal finalidad buscar un acuerdo entre ellos utilizando para estos efectos las técnicas de resolución pacíficas de conflicto identificadas en el Manual de Convivencia Escolar.
- 6.- Para esta entrevista se podrá citar al psicólogo del Colegio o a otro profesional en la materia, quien podrá aconsejar o pronunciarse al respecto.
- 7.- En caso de existir acuerdo entre las partes se podrá exigir el cumplimiento de determinadas condiciones por un período de tiempo convenido. Si se cumplen íntegramente las condiciones impuestas se dará por cerrado el reclamo, dejándose constancia de esta circunstancia. Este acuerdo no elimina la aplicación de medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial además de sanciones en caso que así correspondiese, según lo indicado en el Manual de Convivencia Escolar.
- 8.- Si no hubiere acuerdo, el encargado de convivencia escolar dará por cerrada la investigación y emitirá un informe sugiriendo a Dirección las sanciones y medidas a aplicar.
- 9.- Si se trata de una situación constitutiva de delito, se realizará la denuncia correspondiente entregando los antecedentes a los organismos competentes, sean

éstos Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones.

Capítulo VII: RESOLUCIÓN

Art. 39.- Será el Encargado de Convivencia Escolar quien, en virtud de los antecedentes presentados, emita una resolución. Esta acción deberá realizarse dentro de los tres días hábiles siguientes, debiendo informar a las partes involucradas. Si corresponde aplicar sanciones, estas se realizarán de la siguiente forma:

- 10.- Si la persona sancionada es un estudiante, se procederá según indica el Manual de Convivencia Escolar del presente reglamento.
- 11.- Si la persona sancionada es un docente o funcionario del Colegio, se procederá según las indicaciones del Reglamento de Higiene y Seguridad.
- 12.- Si la persona sancionada es un apoderado, se procederá según se indica en el Manual de Convivencia Escolar del presente reglamento.

Solicitud de reconsideración de la resolución

Art. 40.- Todas las partes, en materia de violencia escolar, tendrán la posibilidad solicitar la reconsideración de la resolución adoptada por el Inspector General, dentro de los tres primeros días hábiles posteriores a haber sido notificadas de la resolución. El recurso se interpondrá ante la Dirección, que resolverá. Respecto de esta resolución no existirán más recursos que interponer.

Capítulo VIII: MEDIDAS DE APOYO AL ESTUDIANTE

Art.41.- Sin perjuicio de las acciones que realicen las redes externas de apoyo, el establecimiento elaborará un plan de apoyo al estudiante, en este plan se podrán disponer de las distintas medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial identificadas en el Manual de Convivencia escolar. El responsable de velar por la adecuada implementación de estas medidas será el encargado de Convivencia Escolar.

Capítulo IX: PROCESOS DE SEGUIMIENTO, REGISTRO Y TRABAJO EN RED CON LAS INSTITUCIONES DE DERIVACIÓN

Art. 42.- Si el caso resultó en alguna derivación a la red de apoyo externa al Colegio, el encargado de Convivencia Escolar mantendrá un seguimiento mensual de las acciones por ellos realizadas. Para estos efectos se mantendrá un registro escrito.

ANEXOS:

1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR

Art. 45.- Los plazos y etapas del presente protocolo se encuentran en la siguiente tabla:

ETAPAS	PLAZO
1.- Denuncia	
2.- Investigación preliminar	5 días hábiles
3.- Admisión/ Rechazo denuncia	
4.- Investigación	10 días hábiles Prorrogables una vez por el mismo periodo
5.- Resolución	
6.- Solicitud de reconsideración	3 días hábiles (5 días en caso de aplicar expulsión/ cancelación de matrícula)
7.- Resolución final	3 días hábiles