

Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.



I. Procedimiento en caso de violencia física entre pares tanto dentro como fuera del establecimiento.....3

II. Procedimiento en situaciones de acoso escolar(bullying).....4

III. Violencia por parte de estudiantes a funcionarios.....7

IV. Procedimiento en caso de sospecha o develación directa de maltrato infantil por parte de un/a funcionario/a del establecimiento a un/a estudiante8

V. Procedimiento en caso de agresión de un apoderado a un funcionario del establecimiento.....9

Anexo 1: Ficha de activación de protocolo de bullying10

I. Procedimiento en caso de violencia física entre pares tanto dentro como fuera del establecimiento

Paso 1: Detección de la agresión física entre pares

- ✓ Plazo : No más de 2 horas ocurrido el hecho
- ✓ Responsable: Cualquier integrante de la comunidad educativa: docentes, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación, directivos.
- ✓ Acciones :
 - Informar la situación a la inspectora del colegio por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa, entregando todos los antecedentes posibles de manera precisa y oportuna,

Paso 2: Atención de la situación

- ✓ Plazo : Primeras 2 horas a contar de la recepción de denuncia
- ✓ Responsable: Inspectora o cualquier integrante del equipo de convivencia.
- ✓ Acciones :
 - Garantizar la seguridad y protección de la integridad de los estudiantes involucrados, sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.
 - Se entrevistará a ambas partes y si es necesario posibles testigos, para determinar las causas de la agresión y la gravedad.
 - En caso de que se produzcan lesiones, se debe realizar la constatación de las mismas en el servicio de urgencia del Hospital.

Paso 3: Comunicación a la dirección

Objetivo: Informar a dirección

- ✓ Plazo : Primeras 24 horas de días hábiles a contar de la recepción de la denuncia
- ✓ Responsable: Inspectora o cualquier integrante del equipo de convivencia.
- ✓ Acciones : Informar a Dirección de manera oral de la situación y/o mediante correo electrónico

Paso 4: Definir las medidas a seguir con las diferentes partes

- ✓ Plazo : Dentro de las primeras 24 horas **de días hábiles** de ser informado el hecho
- ✓ Responsable: Inspectora o cualquier integrante del equipo de convivencia escolar
- ✓ Acciones :
 - Dependiendo del resultado de la investigación la Inspectora tomará las medidas a seguir según Reglamento interno de convivencia.
 - Según los resultados de la entrevista, inspectora puede derivar a uno o más estudiantes para que reciba apoyo de la psicóloga del establecimiento.
 - Según lo amerite el caso, inspectora puede derivar el caso a encargada de convivencia escolar para que brinde apoyo.
 - En caso de ser necesario se hará derivaciones a instituciones externas para que estudiantes reciban apoyo necesario.

Paso 5: Informar a apoderados

- ✓ Plazo : Dentro de las primeras 24 horas de días hábiles debe ser informado el hecho
- ✓ Responsable: Inspectora, profesor jefe o cualquier del equipo de convivencia escolar
- ✓ Acciones :
 - Llamar telefónicamente a apoderados involucrados y citarlos a entrevista.
 - Informar a apoderados la situación ocurrida según lo investigado y las medidas definidas según Reglamento interno de convivencia.

Paso 6: Seguimiento

- ✓ Plazo : Semanalmente desde el primer mes, cada quince días el segundo mes y desde el tercer mes hasta finalizar el semestre de manera mensual desde que se informó el hecho.
- ✓ Responsable: profesor jefe, inspectora y/o cualquier integrante del equipo de convivencia
- ✓ Acciones.

- Observar la relación entre los alumnos involucrados.
- Entrevistar a los involucrados para evaluar la relación entre ambas partes y si ha habido nuevos hechos de violencia entre ellos.
- En caso de tomar conocimiento de nuevas situaciones de agresión, se informa a inspectora para que pueda tomar otras medidas según Reglamento interno de Convivencia, y se le pedirá apoyo a psicóloga o encargada de convivencia escolar.

II. Procedimiento en situaciones de acoso escolar (bullying)

Paso 1: Detección de la situación de bullying

Objetivo: Informar que existe la posibilidad que un alumno esté siendo víctima de bullying.

- ✓ Plazo : Primeras 24 horas de ocurrido el hecho.
- ✓ Responsable: Cualquier integrante de la comunidad educativa: docentes, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación, directivos.
- ✓ Acciones : Informar la situación a encargada de Convivencia escolar por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa, entregando todos los antecedentes posibles de manera reservada y oportuna.

* En el caso de los alumnos; estos pueden dirigirse a su profesor jefe y/o profesor/personal del establecimiento de mayor confianza a denunciar la situación, y éste encargarse de informar a encargada de Convivencia escolar.

Cualquier trabajador del establecimiento que reciba una denuncia de bullying, es importante que no le reste importancia. Se deberá escuchar con respeto y evitar decir cosas como “son cosas de niños”, “no es para tanto” En este sentido no minimizar ni ignorar las quejas del estudiantado. Que perciban que son escuchados, tomados en cuenta y en serio.

Se debe garantizar la confidencialidad.

Paso 2: Comunicación a la dirección

Objetivo: Informar a dirección

- ✓ Plazo : Primeras 24 horas a contar de la recepción de denuncia por parte de la encargada de convivencia escolar.
- ✓ Responsable: encargada de convivencia escolar.
- ✓ Acciones : - Activar el Protocolo. Dar aviso a la dirección de manera oral - Verificar la protección de las personas estudiantes y el respeto a sus derechos.
- Completar ficha de activación de protocolo de bullying (Anexo1)

Paso 3: Atención de la situación

Objetivo: Atender la situación implementando acciones para detener la situación de bullying.

- ✓ Plazo : Primeras 48 horas a contar de la recepción de denuncia por parte de la encargada de convivencia escolar.
- ✓ Responsable: Encargada de convivencia escolar o cualquier integrante del equipo de convivencia

- ✓ Acciones : - Garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad de la o el estudiante afectado. Sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.
- Vigilar que no se repitan esas situaciones y actuar diligentemente si se repite.
- Buscar el apoyo de otras personas si es necesario.
- Entrevistar a la víctima y posibles testigos para recoger información
- Si la persona está en estado de crisis se realiza una intervención inmediata

Cuidados al atender una situación de bullying:

No enfrentar de forma directa a quien sufre con quienes le agreden. La persona acosada está en situación de desventaja.

No usar la mediación entre iguales como herramienta de resolución de la situación de violencia o forzar artificialmente que estudiantes se pidan perdón, se den la mano, etc.

Conviene realizar las gestiones con privacidad y cautela para impedir nuevas revanchas, amenazas y agravios.

Paso 4: Comunicación con las familias

Objetivo: Informar a los apoderados de los alumnos implicados

- ✓ Plazo: 5 días hábiles a contar de la recepción de denuncia por parte de la encargada de convivencia escolar.
- ✓ Responsable: Encargada de convivencia escolar.
- ✓ Acciones: Citar telefónicamente a entrevista presencial a los apoderados de los alumnos implicados (de la persona violentada y de la persona que presuntamente ejerció el bullying), con el fin de darle a conocer la denuncia, el posible rol que tiene su pupilo/a y que se dará curso a una investigación con el fin de aclarar y resolver la situación.

* Evitar convocar y reunir conjuntamente a las familias implicadas el mismo día y hora. Se recomiendan inicialmente las entrevistas por separado con cada una de las partes, hasta que sientan que el daño ha sido reparado.

Paso 5: Entrevista con todas las partes

Objetivo: Recoger información de todas las partes involucradas para determinar la existencia o no de bullying

- ✓ Plazo : 2 semanas
- ✓ Responsable: Equipo de convivencia escolar
- ✓ Acciones : Las acciones serán las siguientes según sea su rol dentro de la situación: ➤

Con quien sufre bullying

- Escuchar para conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación y asegurarle ayuda y confidencialidad.
- Si se considera necesario se nombrará a un docente para darle acompañamiento (la persona afectada debe considerarla una persona de confianza y cercanía).

➤ Con observadores o testigos

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar y denunciar la situación.
- Lograr que no participen directa o indirectamente en la situación de bullying, se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.

➤ Con quien o quienes violentan

- Mantener la confidencialidad de todas las partes.
- Fomentar la responsabilidad de reparar el daño.
- Promover un compromiso para detener la violencia.
- Buscar su participación en la búsqueda de soluciones.
- No Implicar y evitar nombrar a la persona agredida.
- Realizarles un seguimiento durante varias semanas.
- Referir, en los casos que sea necesario, a las instancias correspondientes.

➤ Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona violentada •

Transmitirles tranquilidad.

- Apoyarle (que perciba el acompañamiento del centro educativo, evitando que sientan impotencia o indefensión).
- Informar sobre las medidas más adecuadas para la situación.
- Informar sobre la existencia de:
 1. Recursos institucionales de apoyo (en caso referencias).
 2. Pautas que apoyen el proceso desde la familia.
 3. Medidas para detenerla situación dentro y fuera del colegio.
- Transmitir que la responsabilidad de detener el *bullying* es colectiva (profesorado, familia, estudiantes, otros profesionales).
- Mantener la comunicación sobre las medidas que se van adoptando y sus resultados.
- Atenuar los sentimientos de culpa sobre la situación y no fomentar la sobrecarga de

responsabilidades (ni hacia los integrantes de esa familia ni hacia la persona que ejerce la violencia y familia).

- Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del papel rol

➤ **Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona que presuntamente ejerció la violencia.**

- Mantener actitud de escucha.
- No culpabilizar ni juzgar.
- Solicitar colaboración para frenar el acoso.
- Pedir confidencialidad entre las familias y con su hija o hijo.
- Evitar el castigo físico.
- Explicarles las medidas que se van a aplicar en el colegio con cada una de las partes según el Reglamento interno de convivencia escolar.
- Pedirles que se pongan en el lugar de la familia de quien sufre el acoso. • Informar a la familia periódicamente de los resultados y de las medidas que se adoptan. • Mantener un código de ética de no tolerancia al *bullying*, independientemente del rol que ocupe el hijo o hija en los hechos.

Luego de las entrevista, se analiza la información y se determina si la situación denunciada corresponde a acoso escolar, considerando los siguientes criterios o condiciones:

- Es intencional: de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- Relación desigual o desequilibrio de poder: la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o agresora.
- Repetida y continuamente: no es un episodio aislado.
- En relación de pares o iguales: entre estudiantes

Paso 6: Definir las medidas a seguir con las diferentes partes

- ✓ Plazo: Dentro de las primeras 48 horas luego de haber recibido informe concluyente que señala la existencia o no de *bullying*
- ✓ Responsable: Dirección, encargada de convivencia y profesor jefe
- ✓ Acciones : Dependerán del resultado de la investigación:

Si NO se confirma el bullying

- Comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) los resultados de la investigación.
- Revisar las medidas de prevención y sensibilización, que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en el colegio.
- Mantener una posición vigilante.

Si se confirma el bullying

- Determinar las medidas para garantizar y organizar la protección de la persona víctima dentro del establecimiento, según las características de la situación y los recursos con los que cuenta el centro educativo
- Activar otros protocolos si corresponde.
- Se definirán medidas con el/la estudiante que violentó según el Reglamento interno de convivencia escolar, además de medidas con estudiantes observadores o testigos o la comunidad educativa, si es necesario. Las medidas formativas tendrán consideración de la edad, desarrollo emocional, características personales y grado de madurez del estudiante, considerando el principio de proporcionalidad e interés superior del estudiante.
- Comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) los resultados de la investigación y las medidas a seguir.
- Informar a docentes de las o los estudiantes implicados.
- Se realizarán derivaciones o coordinación con otras instituciones si fuera necesario, y se harán denuncias cuando correspondan

Paso 7: Seguimiento a la implementación de las medidas

- ✓ Plazo : 6 meses
- ✓ Responsable: Encargada de convivencia y profesor jefe
- ✓ Acciones : - Realizar un Seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, según acciones seleccionadas en el paso 6, así como la situación escolar del estudiantado implicado.
- Realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso. Durante el primer mes realizarán seguimientos semanales para asegurarse que se haya contenido la situación de *bullying*, posteriormente se extenderá el período de tiempo a cada dos semanas y luego cada mes por un período de al menos seis meses.
- Encargada de convivencia emitirá un informe de actuación sobre las actuaciones realizadas y

se entregará a la Dirección del centro educativo.

Paso 8: Medidas/acciones para restaurar la convivencia

✓ Plazo : 6 meses

✓ Responsable: Encargada de convivencia y profesor jefe

✓ Acciones :

- Una vez implementados los 7 pasos anteriores se realizará un proceso de restauración de la convivencia para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de bullying.

- Se realizará un proceso de sensibilización y prevención de futuros incidentes, involucrando a la comunidad educativa para asegurar la restauración de la convivencia, programando medidas para promover como:

- Comunicación Asertiva
- Fortalecer Autoestima
- Generar el empoderamiento de las personas violentadas
- Fomentar la Cooperación, el sentido de pertenencia de las personas observadoras y concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas y a la comunidad educativa

III. Violencia por parte de estudiantes a funcionarios

Protocolo a seguir en caso de recibir alguna denuncia de violencia física o psicológica en contra de personal del establecimiento, se procederá de la siguiente manera:

1. Denuncia:

- El profesional afectado deberá dirigirse a Equipo de convivencia escolar o a Dirección para informar de la situación ocurrida dentro de las primeras 24 horas ocurrido el hecho.

- Posteriormente, en caso de ser necesario, el afectado deberá realizar la constatación de lesiones en el servicio de urgencia más próximo al establecimiento.

2. Recopilación de antecedentes:

- Posterior a la denuncia, equipo de convivencia escolar realiza una entrevista al agredido, agresor y en caso de ser necesario a posibles testigos de lo ocurrido.

- Además se cita y entrevista al apoderado del o la estudiante agresor/a. Con esto se emitirá un informe a Dirección con un plazo máximo de 72 horas (días hábiles). El informe deberá incluir un relato completo de lo acontecido incluyendo lugar, fecha y hora, a esto se adjuntará el parte de constatación de lesiones si es que hubiere.

3. Medidas y sanciones:

- El equipo de convivencia escolar junto a la Dirección determinarán las medidas y sanciones de acuerdo al reglamento interno del establecimiento considerando el principio de proporcionalidad.

- Dirección cita a apoderado para informar de las medidas a tomar a partir de lo investigado

IV. Procedimiento en caso de sospecha o develación directa de maltrato infantil por parte de un/a funcionario/a del establecimiento a un/a estudiante

a) Si un docente o funcionario recibe el relato de un alumno que debe que ha sido maltratado por una persona interna al colegio, o si un estudiante presenta signos físicos, emocionales o conductuales que hacen pensar que pueda ser víctima de maltrato de parte de un profesor o funcionario del establecimiento, se debe poner en conocimiento inmediato a Encargada de Convivencia Escolar o Dirección.

b) Equipo de Convivencia Escolar, recopilará antecedentes suficientes del caso, para determinar si efectivamente existe sospecha fundada de algún tipo de maltrato hacia el niño(a), dentro de las primeras 24 horas.

d) En caso que en el establecimiento no se encuentre en ese momento ningún integrante del equipo de convivencia escolar, el Jefe de Unidad Técnica Pedagógica deberá realizar el procedimiento de recopilación de antecedentes.

e) En caso de existencia de lesiones, se deberán constatar en el servicio médico asistencial que le corresponde. El/la estudiante será acompañado por la persona que designe Dirección

f) Encargada de Convivencia o Dirección informará presencialmente al apoderado de la situación durante las primeras 24 horas recibida la denuncia.

g) Si se confirma que hay antecedentes confiables y suficientes de maltrato de un estudiante por parte de las personas referidas se deberá:

- Informar a Dirección y Equipo de Gestión.

- En caso que se vincula como presunto ofensor a un funcionario del Colegio, por la gravedad del hecho, como medida de prevención, se deberá disponer la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, trasladándose de manera inmediata, pero temporalmente a otras labores. Esta medida tiende no sólo a proteger a los menores sino también al denunciado (a), en tanto se clarifiquen los hechos.

- Ante la certeza de la ocurrencia del maltrato de parte de un funcionario del establecimiento educacional, y dependiendo de la gravedad de ésta, el funcionario recibirá una carta de amonestación de parte de Dirección,

- Si hay violencia física que no producen lesiones o hubo un trato degradante, de humillación y menoscabo a la dignidad humana del estudiante (Ley. 21.013), la Dirección hará la denuncia a organismos correspondientes, informando al apoderado(a) del alumno de lo ocurrido.

- Las sanciones administrativas para el funcionario son de responsabilidad de Dirección.

V. Procedimiento en caso de agresión de un apoderado a un funcionario del establecimiento.

Paso 1: Detección de la agresión. Ésta puede ser física (con o sin objetos), escrita (insultos en redes sociales, mensajes ofensivos al celular, etc.), verbal directa (insultos, amenazas en persona y/o verbal indirecta (dice insultos o amenazas a terceros refiriéndose a un funcionario del establecimiento)).

- ✓ Plazo : No más de 2 horas ocurrido el hecho

- ✓ Responsable: El funcionario agredido o cualquier integrante de la comunidad educativa. ✓

Acciones :

- Informar la situación a Dirección y/o Encargada de Convivencia, entregando todos los antecedentes posibles de manera precisa y oportuna.

Paso 2: Atención de la situación

- ✓ Plazo : Primeras 24 horas a contar de la recepción de denuncia ✓

Responsable: Dirección y/o Encargada de Convivencia

- ✓ Acciones :

- Garantizar la seguridad y protección de integridad del funcionario.

- En caso de que se produzcan lesiones, se debe realizar la constatación de las mismas en el servicio de urgencia del Hospital.

- Se entrevistará a funcionario agredido y posibles testigos en caso de ser necesario

- Se citará al apoderado involucrado a entrevista a Dirección. También es posible que el apoderado solicite la entrevista primero, si lo considera necesario.

Paso 3: Toma de medidas

- ✓ Plazo : Primeras 48 horas a contar de la recepción de denuncia ✓
Responsable: Dirección y Equipo de Sana Convivencia
✓ Acciones :
 - Determinar las medidas según el Reglamento Interno
 - Apoderado agresor tendrá prohibido el ingreso al establecimiento
 - Se solicitará cambio de apoderado.
 - El funcionario puede hacer la denuncia correspondiente en la institución externa que corresponda.

Anexo 1: FICHA DE ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE BULLYING

Existe sospecha de que en el centro educativo se presenta una situación de bullying por lo que se procede a activar el Protocolo de correspondiente.

Datos de la persona estudiante involucrada

Nombre Completo: _____
Curso _____ Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación): Marque con una

☒ Detección ☐ Dirección

☐ Presunta persona víctima ☐ Personal docente ☐ Estudiante ☐ Personal no docente ☐

Familia de presunta persona víctima ☐ Otro: _____

Breve descripción de los hechos:

Tipo de acoso (breve descripción según corresponda)

- ☐ Físico
..... ☐
☐ Verbal ☐
☐ Exclusión social ☐
☐ Ciberacoso

Lugar de acoso

☐ Sala de clases.....

- ☐ Patio
- ☐ Otras dependencias
- ☐ Fuera del establecimiento.....

Nombre de persona a cargo de ejecutar el Protocolo: _____
Firma: _____ Fecha: _____
La información Aquí descrita Debe ser tratada con confidencialidad y discreción