



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

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, tiene por objeto determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital

Es importante no confundir la responsabilidad que tenemos como colegio con la función de los organismos especializados, como Tribunales de Familia o Tribunales con competencia Penal, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, frente a hechos de violencia física o psicológica, que podrían revestir el carácter de delito o vulneraciones de derechos y afectaren a los/as estudiantes o hubieren tenido lugar en el colegio

Como colegio no estamos llamados a investigar el delito ni recopilar pruebas sobre los hechos, siendo nuestra obligación actuar oportunamente para proteger a los niños, niñas y adolescentes, denunciar los hechos y/o efectuar las derivaciones pertinentes.

En efecto, las actuaciones que realicemos en la aplicación del protocolo de actuación están dirigidas a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a evitar la reiteración de las mismas.

Definiciones previas:

1. 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.

2. Maltrato infantil: En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”. Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas,

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas. En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales y los docentes y asistentes de la educación, en relación al deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de este delito de los que tomen conocimiento, siendo de competencia de los organismos competentes la investigación y eventual sanción a sus responsables.

2.1 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). 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.

2.2 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.

3. 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

4. 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.

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

5. Violencia Escolar: Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder 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. 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 o estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: “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”.

6. Medida Disciplinaria: Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.

7. Medida de apoyo pedagógico o psicosocial: Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño¹⁵ causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

8. Comunidad educativa: De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/as y sostenedores/as educacionales.

ETAPAS DEL PROTOCOLO DE MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

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

a) Todo miembro de la comunidad educativa que presencie o tome conocimiento por cualquier medio sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan en forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.) que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar inmediatamente.

Puede darse:

- Que un adulto, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.
- Que un/a estudiante constata una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar. 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 protocolo correspondiente. Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado 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.
- El estudiante afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que se implementen acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.
- Se debe garantizar en todo momento una escucha activa del relato. Así el Encargado de Convivencia Escolar o el psicólogo, en lo posible, deberán procurar atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo.

1.1 Obligación de Denunciar: Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros) se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente, Carabineros, PDI o Ministerio Público. Se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afectaren a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.

Los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables.

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

1.2.- Cuando exista la obligación de denunciar, esta será presentada en forma presencial o virtual por el director del colegio

1.3.- Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a.

1.4.- En los informes de derivación de casos (a tribunales, policías, etc.) debe constar el nombre del director.

1.5.- Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar y los casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.

1.6.- Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), 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 padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados

2.- Registro de la denuncia: Una vez que la Encargada de Convivencia Escolar es informada de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar. En un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes, la información mínima que se debe registrar, fecha, hora, nombre de quien realiza la denuncia, descripción detallada de los hechos, entre otros. aportados por el denunciante. La encargada de convivencia tiene **01 día hábil administrativo** desde que se toma conocimiento y registro por escrito para hacer entrega del informe escrito al director. (Se entrega una copia al denunciante) El registro de denuncia no requiere ser firmado por el denunciante, solo basta con la firma de la persona que toma conocimiento de los hechos, para que esto no sea una traba al momento de iniciar el proceso de investigación. Se podrá, y en casos graves, se sugiere determinar la reserva de la información o expediente.

2.1.1.- Se informa al director: La encargada de convivencia informará al director sobre la denuncia de maltrato. El director tiene 1 día hábil para designar a la persona que estará a cargo de realizar la investigación. El director es quien informa sobre la denuncia a los otros funcionarios del establecimiento que estime necesario, atendidas las funciones que desempeñan.

2.1.2.- Informar apoderado: Inspectoría Informa vía mail y llamado telefónico al apoderado y/o padres de los estudiantes (agresores y agredidos), en caso de tratarse de adultos, solo se informará al apoderado del estudiante

2.1.3.- Realizar una evaluación preliminar del caso: Se proponen acciones inmediatas y de carácter provisorio previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados.

2.1.4.- Formar un expediente del caso: Se realiza un informe con todos los antecedentes recibidos y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

3.- Recopilación de antecedentes: El encargado de recopilar los antecedentes de los hechos tiene 05 días hábiles desde que fue notificado.

4.- Informe de cierre: El encargado luego de haber realizado la investigación tiene 2 días hábiles para entregar el informe de cierre.

4.1.- Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento: Se comunica vía mail al director, del informe de cierre.

4.2.- El director en conjunto al equipo de gestión luego de recibir el informe de cierre tomarán las medidas pertinentes, basándose en el manual de convivencia

4.3.- Seguimiento 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.

4.3.1.- 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.

4.3.2.- Con las Familias se acordará un plan de trabajo conjunto a convivencia y Profesor jefe.

4.3.3.-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.

4.3.4.- Con el curso: Se realizará un Trabajo de fortalecimiento de vínculos, promoviendo las relaciones de colaboración positivas entre compañeros: Actividades que desarrollen habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, entre otras.

Se ofrecerá a ambas partes intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en caso que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan.

Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa.

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

PASOS A SEGUIR EN CASO DE MALTRATO DE UN ADULTO (APODERADO Y/O PADRE O MADRE) A UN ESTUDIANTE

En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el colegio adoptará las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante.

- a) Todos pueden denunciar
- b) Registrar la denuncia y comunicar a convivencia
- c) Si constituye delito el DIRECTOR realiza denuncia a las entidades competentes
- d) Inspectoría comunica a los apoderados
- e) Al agresor (adulto), se le prohíbe el ingreso al colegio, en caso de ser apoderado además se solicitará cambio de apoderado inmediatamente
- f) Convivencia realizará un informe por escrito y se entregará al director
- g) Se informará vía mail al apoderado de la decisión tomada

PASOS A SEGUIR EN CASO DE MALTRATO POR PARTE DE ALGÚN FUNCIONARIO DEL COLEGIO A UN ESTUDIANTE

- a) Si la denuncia es contra un integrante del personal del colegio, el Encargado de Convivencia Escolar adoptará las medidas que estime necesarias, para acreditar la veracidad de la denuncia, dar protección a la víctima o víctimas, si fuese necesario, y requerir los antecedentes que estime pertinente, los que serán analizados por una comisión integrada por el director, sostenedora y equipo de gestión.
- b) La Comisión citará al denunciado y le informará sobre la denuncia en su contra, y le pedirá que haga sus descargos en un plazo de 48 horas y los entregue a la comisión
- c) Recibidos los descargos y recopilados todos los antecedentes que se estimen necesarios, la Comisión se reunirá para analizar el caso, y adoptar una decisión en un plazo de 5 días hábiles, la cual establecerá sí se acreditó o no el maltrato denunciado.

**Reglamento Interno y Convivencia Escolar
Comunidad Educativa El Real
San Fernando**

- d) Si se acredita, la resolución analizará si el funcionario puede continuar en su cargo y rol dentro de la institución, y podrá determinar el cambio de rol o función que el denunciado desempeñaba o su desvinculación, según la gravedad de la falta.
- e) En caso de constituir delito el director realizará la denuncia a las entidades competentes

PASOS A SEGUIR EN CASO DE MALTRATO POR PARTE DE UN ESTUDIANTE A UN ADULTO DE LA COMUNIDAD

DEFINICIÓN: Se entiende por maltrato de un estudiante a un adulto cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un alumno en contra de un funcionario del colegio, la cual pueda provocar al funcionario el temor razonable de sufrir un menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos, fundamentales, dificultando o impidiendo, de cualquier manera, su desarrollo o desempeño laboral, afectivo, moral, espiritual o físico.

- a) Si un funcionario y/o apoderado o padre o madre, tiene antecedentes de maltrato por parte de un estudiante a un adulto de la comunidad del colegio debe denunciarlo en 24 horas a la encargada de Convivencia Escolar dejando por escrito, quién consignará el hecho como una denuncia
- b) Convivencia escolar en conjunto con Inspectoría serán los encargados de informar la situación a los apoderados del estudiante involucrado. Si alguno de ellos (inspectoría y/o convivencia) está implicado lo reemplazará una persona que se designe.
- c) Sí el maltrato de un estudiante a un adulto cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica se aplicará reglamento de convivencia (Art. 26, letra b).
- d) En el caso de cualquier tipo de agresión física, el adulto podrá acudir a un centro asistencial y/o a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) para ser evaluado/a por un especialista.
- e) En el caso que de ser un estudiante mayor de 14 años quien realice algún tipo de agresión física se dará cuenta a las entidades competentes para realizar la denuncia correspondiente.
- f) Se realizará un seguimiento de la situación por el encargado de Convivencia Escolar, dependiendo de las medidas tomadas. El seguimiento será de 1 año desde el momento de la denuncia.

PASOS A SEGUIR EN CASO DE MALTRATO POR PARTE DE UN APODERADO, PADRE O MADRE HACIA UN FUNCIONARIO DEL COLEGIO

Los funcionarios del establecimiento tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que se persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal y/o psíquica, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

- a) Frente a una agresión verbal por parte de un apoderado, padre y/o madre hacia cualquier funcionario, y este reconoce y acepta se evaluará por parte de dirección su continuidad como apoderado, se le informará por escrito en un plazo de 5 días hábiles. El apoderado deberá, entregar personalmente sus excusas y disculpas al funcionario ofendido en presencia del director.
- b) En los casos de agresiones físicas se realizará la denuncia a las entidades correspondientes. Además, el funcionario podrá asistir a un centro asistencial y/o Asociación Chilena de Seguridad para ser atendido por un especialista.
- c) Frente a una agresión física por parte de un apoderado, padre y/o madre hacia cualquier funcionario perderá la condición de apoderado, informando por escrito en un plazo de 5 días hábiles esta determinación. El apoderado deberá ser reemplazado por la persona que él o ella designe informando vía mail a la dirección del establecimiento en un plazo de 48 horas.
- d) La sostenedora y Dirección del colegio podrán debida antelación prohibir el ingreso al establecimiento para el agresor o agresores
- e) Si el apoderado no reconoce y/o acepta entregar disculpas Y/o generar acciones remediales para el funcionario ofendido: En caso de negativa del Apoderado (a) a lo anterior, se comunicará la situación producida a las Autoridades Superiores (Departamento Educación, Superintendencia de Educación)