

5. PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR, VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. ANTECEDENTES

El presente protocolo tiene como finalidad consensuar las definiciones y acciones a seguir en caso de situaciones de maltrato escolar.

1. ¿Qué es el maltrato o violencia escolar?

El maltrato escolar refiere a todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato o violencia escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos²⁷.

2. ¿Qué es el acoso escolar?

El acoso escolar, es definido por la Ley de Violencia Escolar, en su artículo 16b, 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”²⁸. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Las formas más frecuentes de violencia o acoso escolar son:

- a) Físico: golpes, empujones, rasguños, entre otros.
- b) Psicológico: intimidación, chantaje, amenazas, manipulación, exclusión, entre otros.
- c) Verbal: comentarios discriminatorios, difundir chismes o rumores, realizar acciones de exclusión o bromas insultantes.

²⁷ Disponible en: <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>

²⁸ Disponible en: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2268/mono-1002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

d) Ciberacoso: se manifiesta cuando un niño, niña o joven es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado, abusado, hostigado, agredido o difamado a través del envío de mensajes, publicaciones de videos o fotografías en cualquier red social, medios tecnológicos e internet.

3. ¿Por qué es importante contar con un protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, violencia o acoso escolar, entre miembros de la comunidad educativa?

Es importante contar con el protocolo de maltrato, violencia o acoso escolar porque le permite a toda la comunidad escolar conocer mayores antecedentes conceptuales, procedimientos, plan de acción, responsables y estrategias de prevención. La aplicación del presente protocolo está dirigida 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.

II. PLAN DE ACCION:

El presente protocolo se activará cuando la/s persona/s afectada/s o miembros de la Comunidad Escolar (estudiantes, docentes, docentes directivos, asistentes de la educación, madres, padres y apoderados/as) se dirijan a la Coordinadora de Convivencia Escolar a presentar su situación o frente a una denuncia recibida por la Superintendencia de Educación. El procedimiento tendrá una duración máxima de 10 días hábiles desde la recepción de la denuncia.

Todas las notificaciones de la activación del protocolo de acción se realizarán en forma personal y bajo firma, y en subsidio por carta certificada en el caso de los estudiantes y sus apoderados dirigida al domicilio señalado en la matrícula y en el caso del personal del establecimiento el que se indique en su respectivo contrato de trabajo. Solo en caso excepcionales se podrán realizar notificaciones por correo electrónico o a través de entrevistas online.

PASO 1: Recepción de la denuncia escolar

Día: 1

Responsable: Coordinadora de Convivencia Escolar

Detalle de acciones:

1. La persona del colegio que reciba la denuncia* de maltrato, violencia o acoso escolar deberá informar de inmediato al Coordinadora de Convivencia Escolar o Integrantes del Equipo de Convivencia Escolar establecido por el establecimiento, debiendo dejarse SIEMPRE un registro escrito de esta información.
2. El Encargado/a de Convivencia Escolar liderará la recopilación de antecedentes, resolverá y adoptará todas las medidas que sean necesarias para resguardar a la víctima, guardando todos los antecedentes en un expediente/carpeta virtual o físico de carácter reservado salvo para el director/a e inspector general del establecimiento y las personas que ambos consideren pertinentes. Podrán acceder además al expediente, director de educación y el Secretario General de la Corporación y las personas que estos autoricen.

3. La Coordinadora de Convivencia Escolar en conjunto con el Director/a del Establecimiento deberá Informar inmediatamente a los padres, apoderados o familiares de la víctima, solicitándole su asistencia al establecimiento. La comunicación con los apoderados o el/a adulto del círculo de confianza de la estudiante, siempre será personalmente, levantando acta y bajo su firma, en el caso que el/la apoderado/a, familiar o persona del círculo de confianza no concurra deberá remitirse la información vía correo certificado al domicilio que se establezca en el registro de matrícula. De no ser posible, la entrevista se puede realizar a través de video-llamada y/o contacto telefónico, siempre asegurando dejar registro de los antecedentes entregados (número de teléfono contactado, nombre completo de la persona contactada, hora y duración de la llamada, antecedentes entregados y cualquier otro antecedente relevante) e indicando los pasos a seguir que realizará el establecimiento en el caso tratado. Este registro debe quedar siempre dentro del expediente/carpeta del caso.
4. El padre, madre o apoderado/a, debe dejar constancia que ha recibido la información por parte del establecimiento educacional, que está en conocimiento de los pasos a seguir y manifestar cualquier duda u observación que tenga del protocolo. Estos antecedentes deben siempre quedar registrados en el expediente/carpeta del caso. Si el reporte por fuerza mayor no fue posible ser entregado de manera presencial ya que el padre, madre o apoderado/a no pudo asistir y fue contactado vía video-llamada y/o contacto telefónico, debe enviar un mail haciendo acuso recibo de la información recibida en un plazo no superior a las 24 horas.

***IMPORTANTE:** Obligación de denuncia de delitos.

Plazo: 24 hrs.

Responsable: Director/a o persona designada.

Detalle de acciones:

El Directora del establecimiento o a en quien éste delegue, deberá denunciar cualquier acción que revista carácter de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, ya sea, a Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI), las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho individualizando:

- Nombre completo, RUT y domicilio de la víctima y sus padres y/o apoderados.
- Nombre completo RUT y domicilio del acusado, y en el caso de ser otro estudiante de sus padres y/o apoderado.
- Breve relato de los hechos denunciados.
- Acompañar copia completa de la investigación realizada/ o denuncia recibida por el establecimiento.

PASO 2: Investigación de la situación

Día: 2 a 4

Responsable: Coordinadora de Convivencia Escolar

Detalle de acciones:

1. Se realizará una investigación a partir de la denuncia recibida sobre la base de las entrevistas individuales o grupales. Se coordinarán las entrevistas requeridas para investigar con profundidad el reporte de maltrato, violencia o acoso escolar. Las entrevistas podrán incluir a:
 - La víctima o víctimas, quienes concurrirán con su apoderado/a.
 - El estudiante o los(as) estudiantes (as) acusados(as), quien concurrirá con su apoderado/a. El o ellos podrán presentar sus descargos y medios de prueba en el plazo de 2 días contados desde la fecha de la entrevista.
 - Los testigos mencionados como presentes, pueden ser entrevistado/s de forma voluntaria.
 - El curso y/o grupos al interior del curso.
 - Otros estudiantes que no son amigos/as de ninguno de los involucrados.
 - Otros miembros de la comunidad que puedan tener información.
2. Siempre quedará un registro escrito de lo conversado con el entrevistado y todos quedará dentro del expediente/carpeta del caso.
3. En cada entrevista se podrá solicitar al entrevistado que deje por escrito su conocimiento o versión de los hechos.
4. En el caso de que existan adultos involucrados en los hechos y que cumplan funciones al interior del establecimiento, durante esta etapa deberán adoptarse las medidas de resguardo que sean necesarias para resguardar la integridad de los estudiantes, las cuales conforme la gravedad incluirán:
 - Resguardo de la identidad del denunciante y/o testigos.
 - Separación de funciones.
 - Denuncia inmediata en el caso de que se denuncie la comisión de un delito (no superior a 24 horas desde el conocimiento del hecho).
 - Informar y disponer todos los antecedentes al Secretaria general, con el fin de instruir sumario en el caso de ser funcionario/a o la realización de una investigación interna.
 - SI EXISTEN LESIONES informar a la familia. El encargado o encargada traslada en forma inmediata al estudiante al centro asistencial más cercano para que sea examinado. Siempre se debe actuar como si se tratara de un accidente escolar (ver Protocolo de accidente escolar), no se requiere de la autorización de la familia, aunque esta debe ser siempre informada.

PASO 3: Resolución de la denuncia

Día: 5-6

Dentro del plazo de la resolución de la denuncia el encargado/a de Convivencia escolar, emitirá un informe por escrito al Director/a del establecimiento con la finalidad de dar a conocer los antecedentes recopilados, indicando nombre del denunciante y denunciado, antecedentes que se tuvo a la vista y conclusiones

precisando si existe una agresión y si considera que se han vulnerado las garantías fundamentales del estudiante o se ha incurrido en un delito en su contra.

Además, deberá incluir un “Plan de acción” que definirá concretamente la forma de seguimiento y si es necesaria una derivación, las estrategias de prevención y las medidas que involucren a padres, madres y apoderados en su caso. Se hace presente que estas medidas se pueden adoptar incluso en aquellos casos en que no se acredite la agresión, siempre en calidad de preventivas.

Se deberá entregar copia “Informe Final” y “plan de acción” al apoderado u adulto responsable del menor bajo firma, salvo que este autorizase que las comunicaciones se efectúen vía correo electrónico.

PASO 4: Aplicación de sanciones

Día: 7-10

Responsable: Director/a

Detalle de acciones:

1. Agresor funcionario/a: Se entregará copia de la recopilación y de la denuncia, si la hubiere al funcionario/a y se le dará un plazo de 24 horas para que este emita sus descargos de forma escrita, los que deberán ser entregados por escrito al Director/a del Establecimiento. Una vez transcurrido este plazo con o sin descargos, se remitirán todos los antecedentes y conclusiones inmediatamente al Director/a de Educación de la Corporación de Desarrollo Social de Providencia, quien informará al Secretario General de la Corporación de Desarrollo Social de Providencia quien dispondrá en el caso de ser procedente la realización de un sumario (funcionarios regidos por el Estatuto Docente) o la aplicación de una medida disciplinaria según corresponda, la cual dependiendo de la gravedad podría incluso disponer el término de la relación laboral.
2. Agresor estudiante: Una vez concluida la recopilación de antecedentes y a más tardar al día siguiente se citará vía telefónica al estudiante denunciado y su apoderado y se les entregará personalmente y bajo firma copia de la recopilación de antecedentes realizada y la denuncia si la hubiere, levantando acta de la reunión en la cual deberá indicar:
 - Los hechos que se investigaron.
 - El grado de responsabilidad del estudiante (u otros posibles involucrados).
 - Normativa del Reglamento Interno que se entiende vulneradas, y si estas afectan gravemente la convivencia escolar, posibles sanciones y los plazos que señala el Reglamento Interno para dar respuesta de las acusaciones y presentar medios de prueba.
 - Si los hechos afectan gravemente la convivencia escolar podrá suspender al acusado por un plazo máximo de 10 días debiendo dentro de este mismo plazo resolver la acusación.

Siempre se entenderá que afectan gravemente la convivencia escolar los actos cometidos por cualquier miembro de la comunidad educativa, tales como profesores, madres, padres y apoderados, estudiantes,

asistentes de la educación, entre otros, de un establecimiento educacional, que causen daño a la integridad física o psíquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de terceros que se encuentren en las dependencias de los establecimientos, tales como:

- Agresiones de carácter sexual.
- Agresiones físicas que produzcan lesiones.
- Uso, porte, posesión y tenencia de armas o artefactos incendiarios.
- Actos que atenten contra la infraestructura esencial para la prestación del servicio educativo por parte del establecimiento.

El/la directora/a del establecimiento deberá emitir un pronunciamiento de la investigación realizada y disponer la aplicación de medidas disciplinarias si correspondiere. Esta decisión, junto a sus fundamentos, deberá ser notificada por escrito al estudiante afectado y a su padre, madre o apoderado/a, quienes podrán pedir la reconsideración de la medida, dentro de 15 días de su notificación, ante la misma autoridad, quien, en el caso de adoptarse la medida disciplinaria de expulsión o cancelación de matrícula resolverá previa consulta al Consejo de Profesores. El Consejo deberá pronunciarse por escrito, debiendo tener a la vista el o los informes técnicos psicosociales pertinentes y que se encuentren disponibles.

En el caso de tratarse de conductas que afecten gravemente la convivencia escolar el plazo para solicitar la reconsideración de la medida se reducirá a 5 días.

La reconsideración puede ser presentada por escrito o solicitar una reunión con el director del Establecimiento debiendo levantar acta de la misma, indicando los fundamentos pudiendo acompañar otros antecedentes que respalden su petición. El/la directora/a, una vez que haya adoptado la medida de expulsión o cancelación de matrícula, deberá informar de su aplicación a la Dirección Regional respectiva de la Superintendencia de Educación, dentro del plazo de 5 días hábiles, a fin de que ésta revise, en la forma, el cumplimiento del procedimiento contemplado para este tipo de medidas. Corresponderá al Ministerio de Educación velar por la reubicación del estudiante afectado por la resolución y adoptar las medidas de apoyo necesarias.

PASO 6: Seguimiento y derivación.

Responsable: Equipo de convivencia escolar, profesor jefe.

Detalle de acciones:

1. Equipo de convivencia escolar junto a los profesores jefes deberán hacer seguimiento de los estudiantes involucrados, monitoreando la situación.
2. El Encargado de Convivencia Escolar deberá seguir el siguiente procedimiento de derivación:
 - Citar a entrevista a la víctima y adulto responsable.
 - Si la situación lo amerita, la víctima será derivada al COSAM de la comuna que reside, para que reciba apoyo psicológico.

- Si la víctima identificó a su agresor y es residente de la comuna de Providencia, esta será derivada la Departamento de Protección de Derechos de la comuna de Providencia, Oficina de Infancia, ubicada en Miguel Claro N° 543, comuna de Providencia. En el caso contrario, será derivado a la OPD de su comuna de residencia.

3. Medidas de resguardo a los estudiantes afectados:

a) Medidas psicosociales:

- El equipo psicoeducativo apoyara la gestión y /o derivación de terapia psicológica o médica externa si se requiere y realizara seguimiento para apoyar el proceso.
- Intervención en el grupo curso con charlas y mediación escolar que contribuyan a revertir la situación y a tomar conciencia de lo sucedido.
- Seguimiento constante por parte del equipo de convivencia escolar, con el fin de conocer la evolución del estudiante y prevenir que se repita la situación.

b) Apoyo pedagógico:

- Si la situación lo amerita, se entenderá justificadas las inasistencias.
- Se realizará adaptación curricular para apoyar el proceso pedagógico del estudiante.

c) Medidas reparatorias:

- Informar a los profesores de los involucrados para que estén atentos a la situación y para que sigan las orientaciones.
- Intervenciones a nivel del grupo o del curso en el caso que se estime conveniente.
- Derivación a profesionales de apoyo (orientador, o psicólogo) para realizar las acciones de apoyo, cuando se considere necesario.
- Medidas formativas, reparatorias que promuevan la reflexión.
- Disculpas públicas.

4. Medidas pedagógicas, formativas y/ de apoyo psicosocial aplicables a los estudiantes involucrados:

- Todas las medidas que se apliquen deben tomar en consideración la edad y el grado de madurez, desarrollo emocional y características de los estudiantes. La aplicación de cualquier medida deberá resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.
- El profesor jefe en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar deberá implementar las estrategias de información y/o comunicación y de contención con el resto de los compañeros y compañeras, con las y los apoderados del curso y con sus docentes. Y en relación con el niño, niña o adolescente afectado, contribuir, en la medida de lo posible, a que conserve su rutina cotidiana, evitando su estigmatización y promoviendo a la contención desde su comunidad más inmediata, su curso.
- La realización de un Consejo de Profesores/as de su curso, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se recibió la denuncia, cuyo propósito será:

a) Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.

- b) Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros y compañeras.
- c) Determinar fechas de evaluación del seguimiento.
- El/la director/a del establecimiento también debe liderar la comunicación con las familias, definiendo estrategias de información y/o comunicación con las madres, padres y apoderados (reuniones de apoderados/as por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.), cuyos objetivos deben estar centrados en:
 - a) Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a las o los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del establecimiento.
 - b) Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
 - c) Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados/as en la labor formativa del establecimiento en torno a este tema.
 - d) De ser necesario se puede solicitar apoyo psicosocial con alguna red externa para la víctima y su familia.
 - Realización de charlas de auto cuidado para toda la comunidad educativa, en un plazo de 45 días hábiles.
 - Siempre se debe informar al apoderado por escrito la existencia de una denuncia ya sea que este sea identificado como víctima o como acusado, en el caso de no concurrir a la citación la recopilación de antecedentes continuará su curso.
 - Si el apoderado del estudiante víctima de la agresión se negare sin causa justificada a que el/la alumna reciba apoyo por parte del establecimiento, el encargado de convivencia escolar deberá efectuar una denuncia a Tribunales de Familia por posible vulneración de derechos dentro del plazo de 24 horas desde la negativa.

Solo se entenderán como causas justificadas aquellas motivaciones que tengan como fundamento la sobre intervención del estudiante debiendo acreditar que el menor se encuentra recibiendo tratamiento en forma externa.

5. Medidas que involucren a padres, madres y/o apoderados.

Dependiendo de la gravedad de cada caso los padres, madres o apoderados de los estudiantes que hubiesen incurrido en acciones de maltrato, violencia o acoso escolar a algún integrante de la comunidad educativa deberán:

- a.- Reunirse con los padres del estudiante afectado, pedir disculpas.
- b.- Entregar al establecimiento por escrito las medidas que se adoptarán para que estos acontecimientos no vuelvan a ocurrir.
- c.- Los padres, madres o apoderados podrán solicitar al establecimiento la ayuda en la canalización de que los compromisos se cumplan.

III. VÍAS DE INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

1) Apoderados del afectado

Las comunicaciones se realizarán por medio de reuniones presenciales, solo en caso excepcionales se podrán realizar a través de entrevistas online, levantando acta de las mismas. Las citaciones se realizarán en forma telefónica y en el caso de no ser posible se enviará por correo certificado al domicilio registrado en la matrícula.

2) Comunidad escolar.

Se emitirá un comunicado mensual en la página web del establecimiento respecto de las denuncias que se realicen y resultados de las investigaciones que se realicen respetando siempre la identidad de las partes dentro del tercer día de terminada completamente la investigación por parte del establecimiento.

IV. PROCEDIMIENTO DE MALTRATO ENTRE ADULTOS:

1. En el caso que exista un maltrato entre funcionarios/as el director/a del establecimiento deberá adoptar las siguientes medidas:

- 1) En el caso que se trate de violencia psicológica, física o por medios tecnológicos denunciar a Carabineros.
- 2) Citar a la supuesta víctima para que este preste declaración.
- 3) Citar al supuesto agresor e informarle de la denuncia en su contra indicándole que cuenta con el plazo de 2 días para presentar sus descargos.
- 4) Adoptar las medidas necesarias para proteger a la posible víctima, como separación de funciones y acompañamiento.
- 5) Transcurrido el plazo de los descargos, remitir todos los antecedentes al Director de Educación, para que se realice una investigación conforme las disposiciones del Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad institucional.

2. En el caso que exista maltrato de parte de un apoderado a un funcionario del Establecimiento el establecimiento deberá adoptar las siguientes medidas:

- 1) En el caso que se trate de violencia psicológica, física o por medios tecnológicos denunciar a carabineros.
- 2) Disponer el cambio de apoderado.
- 3) Solicitar la prohibición de acercamiento del agresor.



3. En el caso que exista un maltrato de un funcionario a un apoderado:





- 1) En el caso que se trate de violencia psicológica, física o por medios tecnológicos denunciar a carabineros.
- 2) Si el apoderado realizó una denuncia, citar al supuesto agresor e informarle y entregándole copia de la denuncia en su contra indicándole que cuenta con el plazo de 2 días para presentar sus descargos.
- 3) Transcurrido el plazo de los descargos, remitir todos los antecedentes al Director de Educación, para que se realice una investigación conforme las disposiciones del Reglamento Interno institucional.

V. ESTRATEGIAS DE PREVENCION

El encargado/a de Convivencia escolar en conjunto con el equipo de convivencia escolar deberán incluir dentro del Plan de Gestión de Convivencia Escolar estrategia de prevención frente a situaciones de maltrato, violencia o acoso escolar dirigidas a los distintos estamentos de la comunidad educativa. Se consideran dentro de la planificación las siguientes estrategias y/o medidas:

- Planificación, diseño y ejecución de acciones que promuevan una convivencia escolar pacífica, respetuosa e inclusiva con todos los actores de la comunidad educativa.
- Analizar y actualizar periódicamente el contenido de las normas descritas en el Reglamento Interno y reflexionar sobre estrategias para potenciar la participación de los distintos actores de la comunidad en la elaboración y cumplimiento de las normas para prevenir la violencia escolar.
- Considerar contenidos y actividades pedagógicas para prevenir la violencia escolar, especialmente en el uso responsable de las redes sociales y otras plataformas digitales en las que los estudiantes se desenvuelven e interactúan, habitualmente fuera de la supervisión de los adultos.
- Brindarles herramientas a los padres, madres y/o apoderados para que pueden prevenir situaciones de violencia escolar y potenciar una buena comunicación con sus hijos.
- Realizar capacitaciones u otras actividades formativas con funcionarios, docentes y asistentes de la educación que les permita adquirir herramientas para promover y modelar una convivencia escolar pacífica, respetuosa e inclusiva.


Flujograma Protocolo frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia entre miembros de la comunidad educativa


	<p>1</p> <p>Cualquier miembro de la comunidad educativa</p>	<p>Informar a Encargada de Convivencia o a cualquier profesional del equipo de convivencia escolar o Inspectora General.</p>
	<p>2</p> <p>Convivencia Escolar</p>	<p>Indagación y recopilación de antecedentes que permitan tomar medidas justas, racionales y</p>
	<p>3</p> <p>Convivencia Escolar e Inspectoría General</p>	<p>Aplicación de medidas y/o plan de intervención (si lo hubiere), derivación, etc.</p>
	<p>4</p> <p>Convivencia Escolar y Profesor@ jef@</p>	<p>Seguimiento y evaluación</p>