



Estrategias de prevención y protocolos de actuación frente a situaciones de: MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA entre miembros de la comunidad educativa

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

¿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 tecnológicos.

¿Quiénes pueden ser afectados por el Maltrato o Violencia Escolar?

Bajo la definición de maltrato escolar, todos los miembros de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato o violencia, no sólo los estudiantes. No obstante, en función del respeto del principio de interés superior del niño, revestirá mayor gravedad cualquier tipo de maltrato hacia los estudiantes ejercido por cualquier miembro de la comunidad, especialmente si éste detenta un cargo de autoridad o pertenece al grupo adulto de la comunidad (apoderados y trabajadores).

De esta forma, los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento. Si las autoridades del establecimiento no adoptaren las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento interno disponga, podrán ser sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 16 la Ley sobre Violencia Escolar.

Dado que el maltrato escolar puede afectar a todos los integrantes de la comunidad y en ese sentido es tarea de todos, cada actor educativo debe comprometerse a respetar tanto el proyecto educativo institucional como el reglamento interno del establecimiento. Asimismo, todos los miembros de la escuela deben brindar un trato digno y respetuoso a cada integrante de la comunidad escolar.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y FORMATIVAS:

Para prevenir posibles casos de violencia o acoso escolar al interior de nuestra comunidad, contamos con las siguientes **MEDIDAS PREVENTIVAS:**

- a) Salas de clases y oficinas con visual desde el exterior para monitorear lo que sucede en estos espacios.
- b) Turnos de patio que garanticen un acompañamiento educativo a los estudiantes durante los recreos en los distintos espacios de la escuela (patios, baños).
- c) Al terminar cada bloque de clases, las salas deben quedar cerradas con llave, para evitar que se produzcan situaciones en estos espacios que no puedan ser observadas y abordadas por un adulto responsable.



- d) Se evitará, dentro de lo posible, que un niño se encuentre solo con un adulto en un lugar cerrado y/o no visible, sea apoderado o trabajador.
- e) Se prohíbe el ingreso al establecimiento de los apoderados y cualquier otra persona ajena a la comunidad educativa durante la jornada escolar, con especial cuidado respecto a cualquiera que altere la sana convivencia, con respectiva denuncia en caso de ser necesario.

En cuanto a las **MEDIDAS FORMATIVAS**, se intenciona lo siguiente:

- a) De acuerdo a la Ley sobre Violencia Escolar, en su artículo 16e, todos los trabajadores del establecimiento deben recibir capacitación sobre la promoción de la buena convivencia escolar y el manejo de situaciones de conflicto. En nuestra institución esto se realiza a través de talleres a implementarse en horario de Consejo de Profesores (donde participan todos los trabajadores) donde además de los temas anteriormente planteados, se trabajan en la socialización de los protocolos de actuación en relación a temas de convivencia y violencia escolar. Esto permite que los trabajadores tengan claridad sobre estos fenómenos (convivencia, violencia, conductas auto-lesivas, riesgo suicida, abuso sexual, consumo y tráfico de drogas, etc.) y sepan qué hacer en caso de situaciones donde se evidencie violencia escolar (en todas sus manifestaciones).
- b) Realización de actividades formativas con estudiantes en horario de asignatura de Orientación, con la finalidad de reforzar valores dominicanos, desarrollar habilidades socioemocionales, ayudar a que estudiantes conozcan los fenómenos de convivencia y violencia y sepan qué hacer en caso de observar o vivenciar una situación de este tipo (protocolos).
- c) En relación a los estudiantes, también se destina tiempo dentro del horario de Consejo de Curso (3° a 8°) y Orientación (PK° a 2°), para que los profesores jefe puedan abordar y resolver las dificultades de convivencia que se puedan dar al interior de cada grupo. Este espacio es muy importante, pues permite detectar situaciones que requieran de un abordaje desde el Equipo de Convivencia Escolar.
- d) Informar a apoderados respecto a temáticas relevantes relacionadas con Convivencia y Violencia Escolar, a través de la realización de talleres dentro del horario de reuniones de apoderados del año académico.
- e) Realización de actividades formativas extra-aula (por ejemplo, obras de teatro, presentaciones, recreos interactivos saludables, entre otras descritas en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar), que permitan reforzar la existencia de un ambiente de buen trato en la comunidad.

A continuación, se presentan los protocolos de actuación referidos a las distintas formas de Violencia que pueden darse entre miembros de la comunidad, señalando algunos conceptos importantes y los pasos a seguir en caso de presentarse una situación de violencia.

Se presentan los protocolos ante:

1. Acoso Escolar
2. Maltrato físico o psicológico de un adulto que detenta autoridad hacia un estudiante
3. Maltrato físico o psicológico hacia trabajadores de la escuela, por parte de apoderados/as



1.- Protocolo de actuación ante ACOSO ESCOLAR:

¿Qué es el Acoso Escolar?

El **Acoso Escolar**, es definido por la Ley sobre Violencia Escolar, en su artículo 16, 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”*.

De acuerdo a lo anterior, el acoso escolar tiene 3 características principales:

1. Se produce entre pares (estudiantes)
2. Existe una asimetría de poder entre los estudiantes (superioridad versus indefensión)
3. Es reiterado o sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido
4. Apunta a situaciones que puedan darse tanto dentro como fuera del establecimiento, por ejemplo, por medios virtuales

Existen diferentes tipos de violencia entre pares o acoso escolar:

- 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 y repetidas como apodos, insultos, amenazas, burlas, entre otros.
- d) **CIBERACOSO**: se manifiesta cuando un niño, niña o joven es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado, abusado, hostigado, agredido o difamado por otro niño, niña o joven, a través del envío de mensajes, publicaciones de videos o fotografías en cualquier red social, medios tecnológicos e internet. Con esta definición presente, es posible establecer que **cualquier situación que corresponda a ciber-acoso, es efectivamente una forma de acoso escolar** y será abordada como tal a través del protocolo de la escuela.

PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA ANTE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR:

1° ETAPA: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

Cualquier miembro de la comunidad educativa tiene el deber de informar o denunciar de inmediato toda situación de violencia escolar al establecimiento, específicamente a los miembros del Equipo de Convivencia Escolar, a fin de activar el presente protocolo de actuación y adoptar las medidas correspondientes.

El equipo de Convivencia, específicamente la Jefa y/o Encargada de Convivencia, se encargan de recopilar los antecedentes sobre la situación, dejando registro en el libro de clases y en ficha de recepción de la denuncia.

El objetivo de esta primera fase, además de recoger la información inicial, es poder contener el conflicto evitando posibles enfrentamientos entre las partes, pues esto podría dificultar la adecuada resolución de la situación presentada. Asimismo, en esta etapa se busca generar confianza y seguridad en los estudiantes involucrados, respecto a que la escuela realizará todos los procedimientos pertinentes que permitan abordar la situación de violencia.



2° ETAPA: INDAGACIÓN Y ANÁLISIS

La Jefa y/o Encargada de Convivencia Escolar serán las encargadas de llevar a cabo el proceso de indagación, para lo cual podrán:

- a) realizar entrevistas a los estudiantes involucrados en la situación,
- b) realizar entrevistas a los estudiantes testigos de la situación,
- c) realizar entrevistas a los apoderados de los estudiantes involucrados,
- d) realizar entrevistas a los profesores de los estudiantes involucrados,
- e) revisar información de libro de clases u otros medios de verificación que den cuenta de la situación.

Una vez realizada esta indagación, se podrá analizar de manera integral la situación denunciada para definir si corresponde efectivamente a una situación de acoso escolar y qué carácter presenta.

El establecimiento tendrá como plazo 5 días hábiles para realizar la indagación desde que toma conocimiento de ésta. Luego de ese plazo se realizará un reporte a los estudiantes y apoderados involucrados con el resultado de la indagación y las medidas a adoptar.

3° ETAPA: ADOPCIÓN DE MEDIDAS

Existen dos posibilidades de respuesta dependiendo del resultado de la indagación:

- 1) **La situación NO corresponde a Acoso Escolar:** En el caso que la indagación entregue como resultado que la situación no corresponde a acoso escolar, se deberá informar este resultado con la explicación correspondiente tanto a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe quien se encargará de socializar la información con los docentes de asignatura si corresponde. Se dejará por escrito la conclusión de la indagación en el libro de clases, la que deberá ser firmada por el apoderado. Pese a que la situación no corresponda a Acoso Escolar, es posible que sí aluda a un conflicto importante entre las partes, para lo cual se realizará un acompañamiento desde el Equipo de Convivencia a los estudiantes involucrados, pudiendo realizarse acciones como: arbitraje a cargo de Delegada de Convivencia de Ciclo o Jefa o Encargada de Convivencia, monitoreo durante recreos o en sala (a cargo de docentes), derivación externa si corresponde, realización de trabajo formativo y/o colaborativo en la escuela, entre otras que se indiquen como adecuadas desde el Equipo de Convivencia Escolar. Asimismo, si corresponde a faltas a la normativa de estudiantes, se abordarán tal como el reglamento lo señala, asignando las sanciones pertinentes si corresponde.
- 2) **La situación SI corresponde a Acoso Escolar:** En el caso de que la indagación entregue como resultado que la situación si corresponde a acoso escolar, se informará el resultado a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe, quien tendrá la misión de socializar la información entre los docentes de asignatura. Se dejará por escrito la conclusión de la indagación en el libro de clases, la que deberá ser firmada por los apoderados de los estudiantes involucrados, junto a las medidas a implementar desde el establecimiento.

Ante esta situación se tomarán las siguientes medidas:

- **Medidas dirigidas a la víctima de acoso escolar:**

Las posibilidades de protección y resguardo son múltiples y variarán en función de las necesidades particulares del estudiante. El Equipo de Convivencia Escolar será encargado de definir las acciones a realizar, dentro de las cuales se identifica:

- a) Vigilancia específica de “acosador y acosado” tanto dentro como fuera del aula.
- b) Designación de “persona de confianza” a la que pueda acudir al interior de la comunidad educativa.
- c) Designación de compañeros/tutores al interior de su grupo-curso.
- d) Solicitud de colaboración a la familia de la víctima, para monitorear situación y generar acciones protectoras a implementar tanto dentro como fuera del establecimiento.
- e) Apoyo individualizado desde equipo de Convivencia Escolar (orientadoras, psicóloga de convivencia), entregando pautas de auto-protección, técnicas de relajación y control del estrés,



- entre otras estrategias que sean útiles al estudiante para afrontar la situación de acoso escolar.
- f) Derivación a Intervención psicológica externa.
 - g) Cambio de curso.
 - h) En aquellos casos en que el acoso no haya consistido en agresiones físicas, será posible iniciar un proceso de arbitraje entre las partes.

- **Medidas dirigidas al estudiante victimario en el acoso escolar:**

El Equipo de Convivencia Escolar será encargado de definir las acciones a realizar con el estudiante agresor, dependiendo de la caracterización de la situación de acoso escolar (frecuencia, tipo de violencia ejercida, toma de consciencia de lo ocurrido, etc.). Dentro de las posibles acciones se identifica:

- a) Vigilancia específica de “acosador y acosado” tanto dentro como fuera del aula.
- b) Solicitud de colaboración a la familia del agresor/a, entregando estrategias de abordaje y formación para el hogar.
- c) Apoyo individualizado desde Equipo de Convivencia Escolar (orientadoras, psicóloga de convivencia), entregando pautas en relación a habilidades sociales y resolución asertiva de conflictos.
- d) Derivación a Intervención psicológica externa.
- e) Realización de actividades reparatorias hacia la víctima y/o el curso
- f) Medidas formativas y/o colaborativas.

4° ETAPA: SEGUIMIENTO

El seguimiento de la situación de Acoso Escolar, quedará a cargo del Equipo de Convivencia Escolar, distribuyendo tareas y roles entre los distintos miembros del equipo (Jefa CE, Encargada CE, Delegadas de CE de cada ciclo, Orientadoras de ciclo, Psicóloga CE), para monitorear las distintas acciones implementadas, con el fin de evitar nuevas situaciones de riesgo.

Las acciones específicas de seguimiento de cada situación de acoso escolar se definirán dependiendo de la caracterización del caso, no obstante, dentro de las posibilidades se identifica: entrevistas individuales y/o grupales a los estudiantes, citaciones a los apoderados, entrevistas con profesores, monitoreo de estudiante en recreo, monitoreo de derivaciones, entre otras.

Si los apoderados llegasen a requerir mayor información sobre el proceso de indagación, adopción de medidas y seguimiento, de la entregada en las entrevistas realizadas, están invitados a solicitar entrevista con la Jefa o Encargada de Convivencia Escolar.



2.- Protocolo de actuación ante: MALTRATO FISICO O PSICOLOGICO DE UN ADULTO QUE DETENTA AUTORIDAD HACIA UN ESTUDIANTE:

Los adultos, tienen el deber de resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en función del interés superior del niño. En relación a esto, es deber de todos los adultos proteger a los niños de toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación.

Asimismo, los establecimientos educacionales, según indica la Ley General de Educación (2009), tienen la obligación de resguardar la integridad de todos los estudiantes, siendo responsables de su seguridad y bienestar, para lo cual deben proteger a los estudiantes frente a todo tipo de acción que afecte su integridad, tales como accidentes o situaciones de violencia, ya sea por acción intencionada, omisión o por negligencia.

En función de esto, revestirá de carácter gravísimo cualquier forma de violencia ejercida por parte de adultos (trabajadores o apoderados) de la comunidad educativa hacia algún estudiante, debiéndose aplicar el siguiente protocolo de actuación ante maltrato físico psicológico de un adulto hacia un niño, niña o adolescente de nuestra escuela. Además, en los casos en que los apoderados o la familia incumplan los derechos fundamentales de los niños, se deberá aplicar el protocolo de actuación ante situaciones de vulneración de derechos, descrito en el apartado V de este reglamento interno.

PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA ANTE MALTRATO FÍSICO O PSICOLÓGICO DE UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE:

1° ETAPA: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

Si el hecho es observado directamente por un adulto miembro de la escuela (trabajador o apoderado), se debe intervenir para detener el acto de violencia.

Quien observa e interviene en la situación, es necesario que identifique a los implicados: nombre de quien cometió la agresión, de la víctima y de quienes la presenciaron en su calidad de espectadores, para que informe de esto a la Jefa y/o Encargada de Convivencia Escolar.

En caso de que la situación no haya sido presenciada por un adulto miembro de la escuela (trabajador o apoderado), y sea el estudiante agredido quien informe esta situación, será la persona que recepcione su relato el encargado/a de informar de lo ocurrido a la Jefa y/o Encargada de Convivencia Escolar.

A su vez, la Jefa de Convivencia Escolar informará la situación a la Dirección del establecimiento, para el discernimiento de las medidas correspondientes a adoptar.

De cada actuación y resolución debe quedar constancia escrita en los instrumentos propios de la escuela

2° ETAPA: INDAGACIÓN Y ANÁLISIS

La Jefa de Convivencia Escolar, junto a la Encargada de Convivencia y el equipo de esta área, serán los encargados de realizar la indagación de esta situación. Para esto tendrán como plazo 5 días hábiles desde que toman conocimiento de la situación, luego de la cual deberán indicar las medidas a adoptar con los implicados.

Para esto, se realizarán entrevistas personales con cada uno de los involucrados, para recabar los antecedentes que permitan vislumbrar de manera integral la situación.

Asimismo, se comunicará al apoderado/a de los hechos acontecidos a través de una entrevista personal (se citará mediante agenda y/o llamado telefónico), de la cual es posible que el estudiante afectado participe si se estima conveniente y éste accede.

(*) En los casos de agresión física, personal de enfermería del establecimiento verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al afectado a un centro asistencial cercano para constatar lesiones.



3° ETAPA: ADOPCIÓN DE MEDIDAS

Si el responsable de ejercer violencia física hacia un estudiante fuese un trabajador del establecimiento, será separado de sus funciones mientras dure la investigación de los organismos competentes (PDI, Carabineros, Fiscalía, Tribunales). Su situación laboral será evaluada por la escuela, dependiendo del dictamen de estos organismos. Cabe señalar que el establecimiento educacional, no cuenta con las facultades jurídicas para suspender las funciones de una o un trabajador que ha sido denunciado por la familia u otra persona, por tanto, solo se apartará de las funciones al supuesto agresor/a, en el caso de que la Fiscalía Judicial de Chile del Ministerio Público, decreta en su contra la medida cautelar de prisión preventiva. (ORD. N° 471 del 27.01.2017, de la Dirección del Trabajo).

Si el responsable fuese un apoderado u otro adulto ajeno al establecimiento, la Dirección del establecimiento o la Jefa de Convivencia, procederán a realizar una denuncia del hecho ante la autoridad respectiva.

El estudiante que sea víctima de violencia escolar, así como su familia, contarán con apoyo psicológico por parte de la escuela (derivación a Psicóloga de Convivencia o a red externa).

4° ETAPA: SEGUIMIENTO

El seguimiento de la situación, quedará a cargo del Equipo de Convivencia Escolar, distribuyendo tareas y roles entre los distintos miembros del equipo (Jefa CE, Encargada CE, Delegadas de CE de cada ciclo, Orientadoras de ciclo, Psicóloga CE), para monitorear las distintas acciones implementadas, con el fin de evitar nuevas situaciones de riesgo.

Dentro de las posibilidades de seguimiento se identifica: entrevistas frecuentes a involucrados, citaciones a los apoderados, entrevistas con profesores, monitoreo de estudiante en recreo, monitoreo de derivaciones, entre otras.

Si los apoderados llegasen a requerir mayor información sobre el proceso de indagación, adopción de medidas y seguimiento, de la entregada en las entrevistas realizadas, están invitados a solicitar entrevista con la Jefa o Encargada de Convivencia Escolar.



3.- Protocolo de actuación ante MALTRATO FÍSICO O PSICOLÓGICO HACIA TRABAJADORES DE LA ESCUELA, POR PARTE DE APODERADOS/AS

Los padres y apoderados son miembros de la comunidad educativa, y como tales deben compartir y respetar el Proyecto Educativo Institucional y el Reglamento Interno del establecimiento. Además, deben apoyar el proceso educativo de sus hijos y brindar un trato respetuoso a los demás integrantes de la comunidad educativa (alumnos, padres y apoderados, equipos directivos, profesores, asistentes de la educación y sostenedores).

Frente a situaciones de maltrato de un apoderado a un trabajador, el establecimiento actuará según la normativa para apoderados indicada en el reglamento interno, independientemente de las acciones legales que se puedan tomar en contra del agresor, en caso que corresponda.

Es importante señalar que no se puede sancionar a un estudiante, ni menos poner en riesgo su continuidad educativa, por acciones o faltas cometidas por sus padres y/o apoderados. Por esta razón, las sanciones establecidas en el reglamento, refieren exclusivamente a la participación de los apoderados como miembros de la comunidad, en un marco de respeto a las normas básicas de convivencia que cada comunidad haya definido.

Ante una situación de agresión física, psicológica o de amenazas por parte de un padre, madre, apoderado hacia un trabajador de la Comunidad educativa, se procederá con el siguiente protocolo:

PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA:

1° ETAPA: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

El hecho debe ser denunciado a la Jefa y/o Encargada de Convivencia Escolar. Esta denuncia puede realizarla el propio trabajador/a afectado o bien algún otro miembro de la comunidad que haya presenciado la agresión.

Es importante identificar a quien cometió la agresión, además de la víctima y de quienes la presenciaron en su calidad de espectadores.

La Jefa de Convivencia Escolar informará la situación a la Dirección del establecimiento, para el discernimiento de las medidas correspondientes a adoptar.

2° ETAPA: INDAGACIÓN Y ANÁLISIS

La Jefa de Convivencia Escolar, junto a la Encargada de Convivencia y a la Dirección del establecimiento, serán los encargados de realizar la indagación de esta situación. Para esto tendrán como plazo 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho, luego de las cuales, de ser preciso se deberá denunciar a la justicia.

Se realizará una investigación interna, para determinar y/o aclarar el hecho y la gravedad de estos actos, presentando antecedentes y donde el apoderado podrá hacer sus descargos.

(*) En los casos de agresión física, personal de primeros auxilios del establecimiento verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al afectado a un centro asistencial cercano para constatar lesiones.

3° ETAPA: ADOPCIÓN DE MEDIDAS

La Dirección de escuela y/o la Jefa de Convivencia Escolar, juntamente con el funcionario agredido(a) y/o amenazado(a), deberán denunciar tal situación a la justicia: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales de Justicia. Asimismo, se pondrá en conocimiento de la situación y denuncia a la Unidad de Resguardo de Derechos de la Superintendencia de Educación.

De ser posible, se recomienda disponer de fotografías de las agresiones y/o lesiones sufridas, de las amenazas o difamaciones y denostación, las cuales pueden servir de evidencia ante la justicia.



Deberá dejarse constancia escrita de la situación de estos actos en la hoja de vida del estudiante existente en la escuela, constancia que será refrendada por la firma del funcionario agredido y de la Dirección.

Mientras se realiza el proceso penal vinculado con la denuncia, a nivel de escuela se establecerá como sanción que el apoderado que cometiese este tipo de acciones hacia algún miembro de la comunidad educativa, perderá automáticamente la calidad de apoderado ya sea titular o suplente. Tal decisión es irrevocable por un período indefinido o hasta que la escuela, a través del Consejo Escolar, determine lo contrario y levante la sanción. Esta sanción será informada a la Superintendencia de Educación y a la Provincial de Educación.

4° ETAPA: SEGUIMIENTO

Se realizará seguimiento de la situación a través de entrevistas desde Dirección y/o Jefa de Convivencia Escolar al trabajador agredido, así como monitoreo de los avances del proceso legal en caso de denuncia.