



Capítulo VI: Protocolos de actuación, Fundación Educacional Escuela Nuestra Señora Del Pilar



a) ACCIDENTE ESCOLAR:

El artículo 3º de la Ley N° 16.744 dispone que estarán protegidos todos los estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en la realización de su práctica educacional. Los efectos del seguro se suspenderán durante los períodos en que las personas indicadas no realicen sus estudios o su práctica educacional o profesional, tales como las de vacaciones o los que puedan producirse con posterioridad al egreso del establecimiento.

ENFERMERÍA

La enfermería del colegio no realiza diagnósticos ni tratamientos médicos, siendo su función específica la de brindar atención de primeros auxilios, realizar la derivación correspondiente e informar a padres y apoderados acerca de la situación acontecida con él o la estudiante.

Procedimiento a seguir en caso de accidente escolar:

1. Se traslada al estudiante a la sala de Enfermería (en camilla o silla de ruedas si es necesario), para que la técnica de enfermería brinde los primeros auxilios.
 - a. En caso de golpe se le aplica hielo o gel frío en la zona afectada.
 - b. Si hay herida se le limpia y cura con los elementos adecuados.
 - c.-Se evalúa si vuelve a la sala o se lleva a su casa o al hospital
2. Frente a la necesidad de derivarlo al hospital, se avisa telefónicamente al apoderado informándole lo sucedido para que lo retire del colegio y se le confecciona el formulario de Accidente Escolar para que sea atendido en los hospitales que cuenten con la cobertura del Seguro Escolar.
3. En caso que se observe una lesión que amerite el traslado inmediato al hospital que cuente con la cobertura del Seguro Escolar, el procedimiento es el siguiente:
 - a.-Se le avisa al apoderado la situación y se le pregunta **si autoriza** dicho traslado, si es así un radio taxi lo trasladará acompañado de la enfermera o una inspectora del Colegio. El apoderado debe dirigirse inmediatamente al centro de asistencia pública.
 - b.- En caso que el apoderado **no lo autorice**, el estudiante esperará en la Enfermería a que él llegue (esto ya que hay estudiantes que cuentan con traslado de ambulancias o con coberturas de seguros médicos que se podrían perder en caso de actuar sin la autorización de los padres, además de indicaciones de tratamientos que el colegio desconozca). Cuando el apoderado llegue al hospital (pues debe hacerlo allá y no al colegio) el funcionario que lo trasladó le explica en qué va la atención cuáles han sido los procedimientos ya realizados y le hace entrega del estudiante dejándolo con el especialista más el formulario de atención respectivo.
4. Si al momento de la atención médica, el hospital no cuenta con la cobertura del Seguro Escolar: (rayos, yeso, vendaje u otros), el apoderado o representante del estudiante debe exigir que le indiquen qué hacer, ya que está incluido en el seguro escolar, si decide hacerlo por su cuenta, **el procedimiento y costo es de su exclusiva responsabilidad.**
5. En caso que un estudiante presente signos de dolor o enfermedad pero que no constituyan o no sean el resultado de un accidente escolar, se le avisará telefónicamente al apoderado y se evaluará de acuerdo al caso la pertinencia del seguro escolar. Está prohibido dar medicamentos por el colegio, pero se informará pertinentemente al apoderado de la situación.

b) PROTOCOLO ANTE ABUSO SEXUAL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES SEXUALES

Maltrato Infantil y Agresiones Sexuales:

La agresión sexual hacia los niños, niñas y adolescentes, se considera como una de las formas de maltrato infantil, en tanto éste es definido como el uso de la violencia física, psicológica, negligencia o abuso sexual por parte de un adulto hacia un niño, niña o adolescente.



Agresión Sexual Infantil:

Es la acción sexual **abusiva** de parte de un/a agresor/a adulto hacia una víctima menor de edad. Estas actividades sexuales son **inapropiadas** para la edad y desarrollo psicosexual del niño/a o adolescente, que no puede comprender su sentido, por la falta de conocimiento del significado social y de los efectos psicológicos de los encuentros sexuales. En este sentido, es el **adulto abusador quien tiene toda la responsabilidad** de este tipo de acto, pues dada la **asimetría** de edad y conocimientos, se impide la verdadera libertad de decisión en cuanto a la actividad sexual.

Comportamientos que constituyen Agresiones Sexuales Infantiles

Comportamientos sexuales sin contacto físico: Pueden ser comentarios sexualizados hacia el niño/a o adolescente, exhibición de genitales, espiar la intimidad del niño/a o adolescente, exhibición y captación de material pornográfico, inducción a que el niño o adolescente se desnude o se masturbe delante del agresor.

Comportamiento con contacto sexual: Pueden ser tocaciones en las partes íntimas de la víctima, inducción a que el niño/a o adolescente realice tocaciones al agresor, frotamiento de los genitales del agresor contra el cuerpo o la vestimenta del niño/a o adolescente. Penetración -digital o con objetos- y sexo oral.

Responsabilidad ante la sospecha de Agresión Sexual

Denuncia Obligatoria: Los profesionales de la comunidad educativa están obligados a denunciar el delito o sospecha de maltrato o abuso sexual que afectase a un estudiante, si es que esto hubiese sido tanto al interior como fuera del establecimiento.

Comunicación inmediata del hecho: Cualquier adulto miembro de la escuela que observe o sea informado de una situación sospechosa o de indicadores conductuales, físicos y psicológicos en un niño que indiquen una posible agresión sexual, aun cuando no cuenten con todos los antecedentes que le parezcan suficientes o necesarios, tiene el deber de informar a Dirección del colegio para realizar la denuncia en las instituciones competentes (PDI, Carabineros o Tribunales de Familia) antes de pasadas 24 horas desde que toma conocimiento de la situación.

Medidas Preventivas que toma la Escuela

Implementación de Talleres de Sexualidad y Afectividad desde Pre-Kínder a Octavo Básico, informando a los apoderados de las temáticas trabajadas.

Informar y educar a la comunidad escolar sobre Sexualidad y Afectividad.

Evitar que niños y niñas se encuentren solos o en un lugar cerrado y/o no visible con un adulto.

Uso de baños exclusivo para estudiantes y no para adultos sean o no de la escuela.

Prohibición del ingreso al establecimiento de apoderados u otra persona durante la jornada escolar. Aquellos apoderados que ingresen por citaciones o a buscar a sus hijos no pueden circular solos por el establecimiento.

c) PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE ACOSO ESCOLAR O BULLYING

Se entenderá por acoso escolar o bullying 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 éste último, maltrato, humillación o temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o de otra forma, tomando en cuenta su edad y condición (art.16 b ley 20536 Sept.2011).

PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA:

1° ETAPA: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

El objetivo de ésta primera fase del procedimiento, es recoger información inicial y contener el conflicto evitando posibles enfrentamientos que podrían dificultar la resolución pacífica de la situación presentada, del mismo modo poder transmitir ante todo que la mayor preocupación es la protección de la víctima y del posible agresor, generando la necesidad que se confíe en los procedimientos estipulados por el establecimiento.

La denuncia puede ser hecha por cualquier miembro de la comunidad educativa que haya presenciado la situación de acoso escolar en el recinto como fuera del recinto. Los antecedentes serán recopilados por el departamento de convivencia escolar dejando registro en el libro de clases como en la ficha de recepción de la denuncia.

2° ETAPA: INDAGACIÓN Y ANÁLISIS

El consejo de convivencia escolar será el encargado de definir el proceso de indagación y analizar la información, de realizar entrevistas con los estudiantes involucrados, los apoderados y posibles testigos.

Este proceso de indagación y primer reporte a la familia de los estudiantes involucrados tendrá un plazo de una semana, una vez denunciada la situación. Paralelamente el consejo de convivencia escolar evaluará si es necesario realizar un trabajo de contención para aquellos estudiantes en los cuales se visualicen mayores dificultades en torno a lo ocurrido.

Es importante en ésta etapa definir la situación denunciada para posteriormente entregar información a los padres de los estudiantes, personas involucradas y a quienes efectuaron la denuncia. Dando a conocer la adopción de medidas tanto reparatorias y/o sancionadoras en casos respectivos.

3° ETAPA: ADOPCIÓN DE MEDIDAS

En el caso de que las gestiones realizadas no estén relacionadas con evento de acoso escolar, se deberá informar a los padres de los estudiantes involucrados, quienes tendrán que firmar en libro de registro respectivo -en relación al proceso efectuado y la conclusión establecida-.

El consejo escolar determinará el procedimiento de reparación, de verse necesario las sanciones respectivas y pertinentes de acuerdo al reglamento de convivencia escolar del establecimiento. También, podrán ser derivados los implicados a trabajos de orientación por parte de las encargadas de convivencia de ciclo, atención de apoyo psicológico o talleres de ser necesario.

Categorización del grado de daño a la víctima

Se procederá según sea el caso, de acuerdo a la Ley de Violencia Escolar y a la Nueva Política de Convivencia Escolar.

Medidas de protección y apoyo a la víctima de acoso escolar

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades particulares del estudiante, a partir de esto son sugeridas las siguientes acciones:

- Solicitud de colaboración de la familia de la víctima, para establecer constantemente contacto, manteniéndolos informados de la situación.
- Vigilancia específica de “acosador y acosado”.
- Designación de “persona de confianza” a la que pueda acudir al interior de la comunidad educativa.
- Compañeros/tutores al interior de su grupo-curso.
- En aquellos casos en que el acoso no haya consistido en agresiones físicas, es interesante iniciar un proceso de mediación.
- Apoyo individualizado desde equipo de orientación- psicología, entregando pautas de autoprotección, técnicas de relajación y control del estrés.
- Derivación a Intervención psicológica.
- Cambio de curso.

Medidas adoptadas (correctivas) para estudiante agresor, según el grado de categorización de su falta.

Será el consejo de convivencia escolar quien determinará las medidas para el estudiante agresor, según el caso de la falta, manteniendo siempre un enfoque formativo.

4° SEGUIMIENTO

Se realizará un seguimiento respectivo del caso de acoso escolar (víctima y agresor) durante el periodo escolar a cargo de la encargada de convivencia del ciclo, para evitar que se produzcan situaciones de riesgo. A través de éste tiempo se efectuarán entrevistas grupales e individuales, según su pertinencia con los estudiantes involucrados.

Junto con lo expuesto se efectuarán entrevistas con los apoderados de los estudiantes involucrados, con la finalidad de informarles sobre los avances del proceso. Si los apoderados requieren más información del proceso, están invitados a solicitar entrevista con la encargada de convivencia escolar.

d) PROTOCOLO DE SALIDAS PEDAGOGICAS

- 1.-Toda salida pedagógica o cambio de actividades debe regirse por lo establecido en la circular n° 1 de la | Superintendencia de Educación Escolar de fecha ¿?
- 2.-Las salidas pedagógicas constituyen experiencias académicas prácticas para el desarrollo de competencias y habilidades de los estudiantes, en las distintas asignaturas, las cuales deben estar incluidas en las planificaciones.
- 3.-Estas salidas podrán tener una duración de horas o jornada completa, de Lunes a Viernes durante todo el año escolar. Incluye salidas por días en caso: Campeonatos Inter-escolares y Jornadas Pastorales.
- 4.-Debe ser previamente solicitada a la Coordinadora de U.T.P. 15 días antes a la salida, ya que dicho cambio de actividad debe ser informado al Departamento Provincial Oriente con 10 días de anticipación.
- 5.-El docente a cargo, entregará la planificación de su salida, debidamente justificada y los aprendizajes esperados para el curso y sub- sector, llenará la Solicitud de Salidas Pedagógicas señalando: profesor encargado y acompañantes al lugar de visita, curso, día y horario de salida y llegada, objetivos de la salida.
- 6.- El criterio usado para contratar los servicios de traslado es por sobre todo, la seguridad de nuestras estudiantes.
- 7.-Cada salida pedagógica debe ser avisada a los apoderados mediante una comunicación escrita vía agenda o circular informativa, la que debe incluir como mínimo los siguientes datos: destino del viaje - objetivo de la salida— horario de salida desde el colegio y horario de regreso al colegio, autorización de salida firmada por el apoderado. (Se encuentra en agenda)
- 8.-Si un estudiante no presentase dicha autorización firmada por el apoderado deberá permanecer en el colegio desarrollando actividades relacionadas con la asignatura que organizó la salida pedagógica, deberá retirarse según horario de clases establecido.
- 9.-Las autorizaciones deberán quedar en poder de Convivencia Escolar ante cualquier eventualidad que se pudiese presentar. Además deberá dejar registro del número de estudiantes que sale en el libro de registro de salida en la recepción del colegio.
- 10.-Ante cualquier duda respecto a la veracidad de la autorización, el a cargo deberán informar de forma inmediata a la Inspectora de Ciclo para investigar la situación y corroborar, vía telefónica con el apoderado, la fidelidad del documento.
- 11.-Sólo podrán eximirse de estas actividades las estudiantes que presenten problemas de salud, acreditando esta condición con certificado médico.
- 12.-Será fundamental garantizar y mantener las fechas de salidas planificadas. En el caso de que algún docente no pudiese asistir, designará un docente reemplazante (si lo hubiera) previa conversación con la Coordinadora U.T.P., a fin de no suspender la salida programada.
- 13.-El docente será el responsable de la salida a terreno desde su inicio hasta su término o regreso al Establecimiento, por lo tanto tomará todas las medidas de seguridad pertinentes, que minimice los riesgos de accidentes para las estudiantes. Además será responsable de informar, por escrito, a los docentes que se vean afectados por la salida pedagógica.
- 14.-El docente responsable de la salida pedagógica deberá conocer la situación de salud de aquellas estudiantes que necesiten algún cuidado especial durante la salida. En este caso también es necesario que él estudiante y apoderado informen al profesor, mediante comunicación, de alguna situación de salud que deba ser tratada con mayor cuidado.
- 15.-Todos los estudiantes que sufran un accidente de trayecto o durante el desarrollo de una salida a terreno, se encuentran cubiertas por el Seguro Escolar de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 16.744 D.S. N°313.
- 16.-De sufrir un accidente, él estudiante y acompañante debe concurrir al Servicio de Salud Público más cercano, donde se indicará las circunstancias del accidente y que se encuentra cubierto por el Seguro Escolar. Si él estudiante al momento de sufrir el accidente no contara con la Declaración Individual de Accidente Escolar, este deberá ser entregada, dentro de las siguientes 24 horas de ocurrido el accidente por la escuela (o algún adulto acreditado en el colegio), para que le sea entregado y pueda presentarlo en el Servicio de Salud Público en que fue atendido.
- 17.-Se prohíbe en todo momento de la salida pedagógica el consumo o tenencia de cualquier bebida alcohólica, drogas o cualquier sustancia legalmente prohibida. El estudiante sorprendido, infringiendo esta restricción, le será aplicada una sanción disciplinaria de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Convivencia escolar de la escuela.
- 18.-Los estudiantes usarán su uniforme o buzo del Establecimiento. Junto a lo anterior, velar por la presentación personal de las alumnas. En caso de detectarse incumplimiento de esta disposición, Inspectora de Ciclo podrá denegar la salida de un o más estudiantes.
- 19.-Él estudiante en todo momento durante la salida pedagógica, deberá mantener un comportamiento adecuado a las disposiciones institucionales y del lugar visitado en terreno, sea esta una empresa, museo, granja, predio, área natural u otro, que por sus características deban cumplirse normas específicas.
- 20.-De no darse cumplimiento a las disposiciones, de este Reglamento, él estudiante podrá ser sancionada de acuerdo a lo establecido en el manual de convivencia de la escuela.
- 21.-En caso de que, en una o más salidas pedagógicas o extra programáticas de un determinado curso y/o estudiante, se manifieste comportamiento que atente contra las normas de disciplina establecidas en el Manual de Convivencia, se aplicará la sanción de prohibición de futuras salidas.
- 22.-En Inspectoría quedara la Ficha de la empresa que presto el servicio de traslado.**

**e) PROTOCOLO FRENTE A SOSPECHA O CONFIRMACION DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR, MALTRATO FISICO Y PSICOLÓGICO DEL NIÑO/A Y OTRAS
VULNERACIONES A LOS DERECHOS DEL NIÑO/A.**

Procedimiento:

- 1- Quien toma conocimiento del hecho deberá tomar registro inmediato de la situación contada por el estudiante.
- 2.- Dar cuenta de esta situación a la Dirección o Encargada de Convivencia.
- 3.-Entrevista con un adulto responsable del niño(a) que no esté involucrado en los hechos.
- 4.- Establecer si la escuela o el adulto responsable realiza la denuncia a los organismos correspondientes (carabineros, OPD, SENAME, Policía de Investigaciones, etc.)

f) PROTOCOLO ANTE NEGLIGENCIA PARENTAL

La negligencia parental es un tipo de maltrato reiterativo generado por los padres o adultos responsables de los niños, que se da por descuido, por la falta de atención y/o de cuidados que afectan la satisfacción de las necesidades fundamentales de los niños en su etapa de desarrollo. Ejemplo de esta situación puede ser: estudiantes que se presentan reiterativamente sin almuerzo, prácticas disciplinarias violentas, reiteración en el desaseo personal, exposición a situación o contenidos no acordes a la edad, entre otros.

1ª FASE:

Recepción de la denuncia:

DETALLE: Registrar de la forma más rigurosa posible, la información recibida o la situación observada. Presentar las sospechas personalmente a la Dirección y Encargada de Convivencia.

ADULTOS INVOLUCRADOS:

- Persona que recibe la denuncia o que observa situación
- Dirección
- Encargada de Convivencia Escolar

2ª Fase: Observación

DETALLE:

La Encargada de Convivencia tomara contacto con Profesor(a) jefe y representante de equipo multidisciplinario (equipo de convivencia escolar) para recopilar información y observar el desarrollo de él o los estudiantes.

ADULTOS INVOLUCRADOS:

- Encargada de Convivencia.
- Profesor(a) Jefe
- Representante de Equipo Multidisciplinario – Equipo de Convivencia Escolar).

3º Fase: Citación Apoderados

DETALLE:

De encontrarse señales o antecedentes que refuercen la denuncia, la Encargada de Convivencia citará a los apoderados para ponerlos al tanto de la situación y se suscribirán compromisos para evitar repetir las acciones.

INVOLUCRADOS:

- Encargada de Convivencia.
- Apoderados.

4ª FASE: Seguimiento

DETALLE:

Se realizará un seguimiento al estudiante. Si las acciones se repiten nuevamente se le solicitará cambio de apoderado. Dependiendo del tenor de la denuncia se evaluara dar aviso a la Oficina de protección de Derechos de la Infancia (OPD).

INVOLUCRADOS:

- Encargada de Convivencia.
- Dirección.

g) PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE SANCIONES A LOS PADRES Y APODERADOS (AS) QUE AGREDAN FÍSICA O SICOLÓGICAMENTE A UN FUNCIONARIO DE LA ESCUELA

Ante una situación de agresión física, psicológica o de amenazas por parte de un padre, madre, apoderado hacia un profesor(a) o cualquier miembro de la Comunidad educativa se procederá con el siguiente protocolo:

- 1.- La Dirección de escuela, juntamente con el funcionario agredido (a), amenazado(a) deberá denunciar a la justicia tal situación: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales de Justicia. Esto se deberá cumplir dentro del período de 48 horas desde que se tome conocimiento de la agresión.
- 2.- 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.
- 3.- 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.
- 4.-Se realizará un sumario interno, para determinar y/o aclarar el hecho y la gravedad de estos actos por parte de la Dirección de la escuela, presentando antecedentes y donde el apoderado podrá hacer sus descargos.
- 5.-Se pondrá en conocimiento de las autoridades superiores (Superintendencia de Educación) o (Tribunales de Familia) el hecho ocurrido, comunicación que debe ser suscrita por el (la) funcionario(a) agredido (a), y refrendada por la Dirección del establecimiento.

SANCIÓN

- a) Aquel apoderado que comete 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 periodo indefinido o hasta que la escuela a través del Consejo Escolar determine lo contrario y levante la sanción.
- b) La sanción será informada a las siguientes autoridades:
 - Superintendencia de Educación.
 - Provincial de Educación.
 - Secretaria Ministerial de Educación.

h) PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A UN CASO DE CIBER-BULLYING

Fase 1. La detección y la obtención de información preliminar

- 1.- Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de que puede estar produciéndose un caso de ciberbullying entre iguales pondrá esta circunstancia en conocimiento de algún profesor, alumno, inspector, etc. Es imprescindible cuidar la confidencialidad y la discreción en los procesos de comunicación.
- 2.- La información recibida deberá ponerse siempre en conocimiento de la Dirección.
- 3.- La información recibida deberá ser analizada por el Equipo de convivencia escolar a la mayor brevedad, con la colaboración del inspector de ciclo;
 - 3.1. Análisis de la información recibida y de las pruebas, en su caso, de la situación que ha sido puesta en conocimiento.
 - 3.2. Determinación de alumnos implicados como presuntos agresores y víctimas. Valoración de antecedentes y posibles experiencias de relación en espacios comunes, aulas, actividades complementarias y extraescolares.
 - 3.3. En su caso, valorar la posibilidad de entrevista con el alumno presuntamente objeto de maltrato y valoración sobre desarrollo de plan de entrevistas (según necesidad y pertinencia, compañeros, profesorado, familias de los alumnos implicados...) Todo ello en el marco de la más absoluta discreción y confidencialidad y solicitándose, si así se estima, entrevista con la familia del presunto alumno objeto de maltrato por compañeros.

Fase 2. La valoración del caso: indagación y primeras respuestas

- 1.- El Equipo de convivencia escolar planificará el proceso de investigación y valoración de la situación analizada a la luz de los datos recabados de la información preliminar, informando de ello al Profesor jefe. De la citada valoración y según los indicios y pruebas con los que se cuenta dependerá la adopción de medidas a planificar. La tasación de la situación es fundamental para la derivación del proceso.
- 2.- Ante evidencias de ciberbullying y sin perjuicio de seguir recopilando y analizando la información pertinente, en esta segunda fase se contemplará con carácter prioritario la intervención inmediata a los efectos de intentar evitar que la situación conocida siga manteniéndose en el tiempo; todo ello previo a la toma de decisiones que pueda plantearse al final del proceso. Detener, parar con rotundidad y rapidez la situación detectada. De eso se trata.
- 3.- La investigación contemplará actuaciones a continuación detalladas:
 - 3.1. Acciones de búsqueda de información
 - 3.1.1. Los implicados (víctima y agresor): solicitud de información y obtención de referencias específicas de la situación detectada: - La entrevista con la víctima. La entrevista con la víctima deberá contemplar la acogida de la misma, la valoración de los efectos y consecuencias producidos, la confidencialidad de las actuaciones, la posible identificación de los presuntos agresores y la imprescindible garantía de discreción y toma en consideración de lo expuesto y del desarrollo de acciones que se estimen pertinentes en función de la valoración del caso. - La entrevista con el posible agresor. Deberá contemplar su valoración de los hechos acontecidos, su actitud ante las consecuencias producidas y, de modo expreso, ante subsiguientes procesos de reparación y reconciliación.
 - 3.1.2. Las familias de los alumnos implicados (víctima y agresor): - Las entrevistas con la familia del alumno víctima deberán incorporar cautelas que garanticen la actitud decidida hacia la intervención correctora en el caso de que sea preciso, el ajuste a reglamento y la discreción del proceso de investigación, así como la solicitud de colaboración para eventuales actuaciones subsiguientes tales como, en su caso, el contacto con la familia del presunto agresor. - Las entrevistas con la familia del agresor deberá cuidar especialmente la aportación ordenada de los datos recabados, la solicitud de colaboración en el proceso de valoración y toma de decisiones definidos y el adecuado tratamiento de posibles respuestas de confrontación ante la situación planteada.
 - 3.1.3. Entorno próximo - Compañeros que puedan ser conocedores de la situación Las entrevistas con los compañeros posibles conocedores de la situación detectada deberán en todo caso recabar información y solicitar la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir los efectos perniciosos producidos. - Los profesores de los alumnos afectados Es imprescindible recabar la colaboración de los implicados y de su entorno próximo. La acción ordenada, adecuadamente documentada, secuenciada y planificada es una garantía para contar con la colaboración de todos en el proceso detectado.
 - 3.2. Informe. La información recabada deberá detallar lo más explícitamente posible los siguientes apartados: (1) La naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación conocida. (2) Alumnos implicados. (3) Duración de la situación. (4) Efectos producidos. (5) Características de los dispositivos utilizados. Resulta imprescindible ordenar adecuadamente las actuaciones y garantizar la información a los implicados sobre el proceso desarrollado y la discreción en el tratamiento de los datos e información recabada.
 - 3.3. Conclusiones. Puede estimarse aportar información precisa del proceso a la Comisión de Convivencia del Centro y, en su caso, a la Inspección Educativa.
 - 3.4. Solicitud de asesoramiento. La complejidad de este tipo de situaciones puede derivar en la necesidad de consulta y asesoramiento a servicios externos al centro, según las circunstancias, necesidad y pertinencia.
- 4.- El maltrato entre iguales es concebido ordinariamente como una situación en la que un alumno se convierte en víctima al estar expuesto, de forma continua repetida y reiterada, a acciones agresivas, insultantes o vejatorias (verbales, físicas o psicológicas y emocionales) que lleva a cabo otro alumno o grupo de alumnos. Si añadimos la derivada del canal tecnológico a este tipo de comportamientos podremos encontrar similitudes y puentes entre las situaciones.

5.- Para la valoración y tasación de una posible situación de Ciber- bullying deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos: a. Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos. b. Naturaleza y difusión de las acciones. c. Facilidad/Dificultad para detener el Ciber- bullying d. Tiempo de exposición de la víctima al Ciber- bullying. e. Edad y características psicológicas de ésta y de los presuntos agresores f. Repercusión e impacto en la víctima. Fase 3. El Plan de actuación En el supuesto de confirmación de Ciber-Bullying 1.- Actuaciones con los alumnos afectados: 1.1. Con la víctima: desarrollo de acciones de apoyo y protección, programas específicos de apoyo personal y social; derivación, en su caso, a servicios externos. 1.2. Con el agresor: desarrollo de programas de ayuda personal y social, pertinencia de aplicación del RRI y posible derivación a servicios externos. 1.3. Con los compañeros: información básica; desarrollo de programas de favorecimiento de la convivencia pacífica y sensibilización. 1.4. Actuaciones para la facilitación, en su caso, de procesos de mediación entre víctima y agresor. Generar condiciones para la (1) reparación, (2) reconciliación, (3) resolución y (4) nueva configuración relacional, a través de formatos de ayuda o mediación con participación de iguales, Comisión de Convivencia, Jefatura de Estudios, Tutoría, Orientador... Actuaciones con las familias: - Del alumno víctima: orientaciones sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención y apoyo, seguimiento del caso, orientaciones sobre posibles apoyos externos al Centro. - Del alumno agresor: orientaciones sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención, apoyo y control de conductas, seguimiento del caso, orientaciones sobre posibles apoyos externos al Centro. Con el profesorado: - Información. - Sensibilización. Formación para la prevención, detección y actuación en situaciones de Ciber- bullying entre iguales y favorecimiento del desarrollo de patrones de relación en convivencia pacífica. Fase 4. Evaluación y seguimiento del Plan a.- Del caso concreto: resultados del plan en relación a la víctima y al agresor, situación de la víctima y del agresor y actuaciones desarrolladas no previstas en el plan. b.- De las actuaciones desarrolladas a nivel de aula y en todo el Centro. c.- De las actuaciones de sensibilización y formación del profesorado. d.- Del proceso de reflexión, análisis y sensibilización con las familias y el resto de la Comunidad Educativa. e.- De especial consideración se entiende el trabajo y actuaciones de la Comisión de Convivencia del Centro. Fase 5. Información y sensibilización: la necesidad de prevenir El Equipo Directivo, Equipo de Convivencia Escolar y Consejo Escolar han de promover el diseño y desarrollo de actuaciones de información y sensibilización en la comunidad educativa en su conjunto. Es una tarea necesaria y, probablemente, imprescindible.

i) PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A UN CASO DE MALTRATO A ESTUDIANTE, POR PARTE DE UN FUNCIONARIO DE LA ESCUELA

Ante un caso de Maltrato Infantil ocasionado por un funcionario de la escuela, si se trata de **maltrato físico leve o psicológico** debe:

- 1.-Informar a la autoridad de la Escuela.
- 2.-La autoridad iniciará una recolección de antecedentes a través de un profesional de la escuela designado para tal efecto.
- 3.-Llamar al funcionario involucrado, ponerlo en conocimiento de los antecedentes de la acusación, solicitar un informe de lo ocurrido por escrito e informarle de las medidas que se adoptarán.
- 4.-Llamar al apoderado del estudiante e informar de los hechos y de las acciones que se realizarán o realizadas.
- 5.-Si los antecedentes lo ameritan se hará la denuncia a la autoridad competente.
- 6.-Si los antecedentes no acreditan maltrato se cierra la denuncia y se comunica al apoderado.
- 7.-Se pondrá en conocimiento al Equipo de Convivencia Escolar.
- 8.-Informar a la Dirección Provincial y Superintendencia de Educación en caso de que la institución deba realizar una denuncia. Si se trata de maltrato **físico grave y/o abuso sexual**.
- 9.-Informar a la autoridad de la escuela.
- 10.-La autoridad de la escuela reunirá antecedentes a través de un profesional designado para tal efecto y definirán los pasos a seguir.
- 11.-Llamar al funcionario involucrado, ponerlo en conocimiento de los antecedentes de la acusación, solicitar un informe de lo ocurrido por escrito e informarle de las medidas que se adoptarán. Sacarlo de sus funciones.
- 12.-Este tipo de maltrato y abuso siempre deben denunciarse.
- 13.-La escuela debe llevar al estudiante al centro de salud u hospital más cercano, o al Instituto Médico Legal a fin de constatar las lesiones del niño.
- 14.-Estampar la denuncia a través de Fiscalía, Carabineros o Policía de Investigaciones.
- 15.-Se pondrá en conocimiento al Equipo de Convivencia Escolar.
- 16.-Avisar a los padres o familiares del estudiante que le brinden total confianza y explicarles la situación.
- 17.-La autoridad del colegio reunirá antecedentes a través de un profesional designado para tal efecto y definirán los pasos a seguir.
- 18.-Se informará a los padres o apoderados o un familiar protector del alumno(a) afectado. Profesional del colegio responsable:
- 19.-Reunir toda la información posible para aclarar la situación.
- 20.-De acuerdo a los antecedentes entregados por el hospital se procederá a realizar la denuncia a través de Fiscalía, Carabineros o Policía de Investigaciones.
- 21.-Contactar instituciones pertenecientes a la red de prevención y manejo del maltrato infantil de su comuna, y fijar una reunión para dar a conocer la situación, el colegio seguirá las indicaciones dadas por los especialistas.
- 24-En el caso específico de sospecha de abuso sexual infantil, se sugiere llamar de inmediato al fono SENAME 800 730 800, quienes le informarán los pasos a seguir.**