

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

Colegio San José de Puente Alto



Santiago, Marzo del 2021

I.- Introducción

En el Artículo 10° de la Ley General de Educación, se declara que "los alumnos y alumnas tienen derecho a recibir una educación que les ofrezca oportunidades para su formación y desarrollo integral, a estudiar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo, a expresar su opinión y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes y de maltratos psicológicos" En esta línea, la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada en septiembre de 2011, define un paradigma formativo frente al tratamiento de la violencia en el ámbito educativo y el deber de cada establecimiento de "promover la buena convivencia escolar y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos". En este contexto, resulta de vital importancia establecer un Protocolo de Actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, que permita identificar los procedimientos y responsables de forma clara y organizada, cada vez que se conozca una situación de esta índole. El presente Protocolo de Actuación, además, de estar en directa coherencia con el Proyecto Educativo y el Plan de Gestión para la Buena Convivencia Escolar, recoge los principales planteamientos de nuestro Reglamento Interno de Convivencia Escolar generando a nivel institucional una línea de trabajo coherente y con un compromiso educativo basado en la formación de personas capaces de relacionarse en forma armónica y de enfrentar sus conflictos de manera pacífica.

II.- Objetivos del protocolo

- a) Aunar criterios respecto de los procedimientos a seguir ante posibles situaciones de violencia escolar.
- b) Clarificar el rol de los distintos actores y responsables en la detección e intervención de situaciones de violencia escolar.
- c) Definir las medidas de protección a los alumnos que sufren violencia escolar.
- d) En caso de tratarse de una situación de acoso escolar apoyar el proceso de reparación del victimario con el objetivo de posibilitar y favorecer el crecimiento personal de los alumnos.

Para cumplir éstos objetivos, algunos puntos fundamentales a considerar en el abordaje son los siguientes:

- a) Reaccionar rigurosa y formativamente
- b) No minimizar las situaciones
- c) Regular los conflictos
- d) No exponer a los niños, niñas y adolescentes
- e) Empatizar
- f) Aplicar medidas formativas
- g) Formar socio afectivamente
- h) Formar en valores

- i) Involucrar a la Familia
- j) Generar espacios seguros
- k) Formar y capacitar a los funcionarios y docentes
- l) Informar oportunamente
- m) Denunciar en caso de delitos
- n) Evitar negligencias, silencio y procedimientos poco claros e inoportunos.

III.- Definición de conceptos

- a) *Acoso escolar, matonaje, hostigamiento o bullying*: comportamiento agresivo intencionado, repetido e injustificado, en algunos casos solapado, escondido u anónimo, el cual se instala en una relación interpersonal y asimétrica de poder manifestándose en una dinámica de interacción individual o grupal ejercida en forma directa o indirecta hacia otro. La conducta de maltrato, puede ser a través de cualquier palabra, mirada, gesto o acto que hiera a un otro u otros. El Bullying tiene tres componentes básicos que permiten distinguirlo de otras formas de violencia, estos son: se produce entre pares; existe abuso de poder y es sostenido en el tiempo; donde se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, los agredidos y los espectadores.
- b) *Violencia psicológica*: incluye humillaciones (por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad), insultos, amenazas, burlas (inventar sobrenombres ofensivos), rumores mal intencionados, aislamiento y discriminación por razones infundadas y/o características propias; como por ejemplo: el aspecto físico, la sexualidad, las capacidades, la orientación sexual (o bullying homofóbico), la discapacidad de cualquier tipo, y la condición social, económica, religiosa o política.
- c) *Violencia física*: incluye cualquier agresión física que provoque daño o malestar (patadas, empujones, manotazos, mordidas, combos), que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.
- d) *Violencia a través de medios tecnológicos*: implica el uso de la tecnología para realizar amenazas o agresiones a través de cualquier plataforma virtual (correo electrónico, chats, blogs, twitter, facebook, instagram, mensajes de texto, entre otras.).
- e) *Violencia sexual*: agresiones que vulneran los límites corporales y que tienen una connotación sexualizada (tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, entre otras.).
- f) *Cyberbullying*: el cyberbullying supone difusión de información lesiva o difamatoria en formato electrónico a través de medios de comunicación de las redes sociales, la mensajería de texto a través de teléfonos o dispositivos móviles o la publicación de vídeos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos. Al igual que en el acoso escolar, en el cyberbullying están presentes tres aspectos fundamentales, a decir, los actos violentos, intencionalidad respaldada en una relación de poder y recurrencia.
- g) *Grooming*: intento de seducción por parte de una persona adulta , para acercarse a un niño , empleando los medios digitales y muchas veces haciéndose pasar por quien no es.

IV.- Protocolo de acción por denuncia de acoso escolar (bullying)

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Detección	Detección de situación de violencia escolar entre pares por parte de un profesor jefe o de asignatura, asistentes de la educación, auxiliar del colegio, equipo psicosocial, estudiantes o apoderados).	Informar la situación a Encargada de Convivencia Escolar completando la "ficha de derivación interna" de forma física o enviándola al correo electrónico convivenciaescolar@corporacionsanjose.org	Funcionario que acoge la denuncia
Recopilación de la información	Entrevistas a los distintos involucrados para esclarecer la situación e informar a los adultos responsables de la activación del protocolo.	Entrevista a los apoderados de los involucrados para informar la activación del protocolo. Registro de la denuncia en el "Formulario de denuncia de acoso escolar" por parte del afectado o su apoderado. Informar a Dirección de la situación adjuntando los registros. Entrevista individual a los estudiantes involucrados. Entrevista a los estudiantes que han sido testigos de la situación. Informar a profesor jefe e inspector general.	Encargada de Convivencia Escolar
Aplicación de medidas disciplinarias	En caso de confirmarse la situación de acoso escolar, se aplicarán al estudiante agresor las correspondientes medidas disciplinarias definidas en el Manual de convivencia escolar.	Suspensión de clases de 3 a 5 días Condicionalidad Cancelación de matrícula Expulsión	Inspectoría General y Dirección
Aplicación de medidas formativas	En caso de confirmarse la situación de acoso escolar, se aplicarán al estudiante agresor las correspondientes medidas formativas definidas en el Manual de convivencia escolar.	Medidas reparatorias del daño causado Derivación a red de apoyo externa Solicitud de atención de especialista	Orientadora y Encargada de Convivencia Escolar

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Medidas de apoyo y protección a la víctima	Las posibilidades de protección varían según las necesidades del alumno. Éstas pueden ser:	Cambio de lugar en la sala de clases. Asignación de una “persona de confianza” a la cual puede acceder cuando lo estime conveniente. Derivación a red de apoyo externa Solicitud de atención de especialista	Encargada de Convivencia Escolar
Seguimiento	Seguimiento de las conductas de los estudiantes involucrados, recopilando información de parte de los distintos docentes que hacen clases al curso al cual pertenecen los involucrados.	Entrevistas individuales a estudiantes involucrados, transcurridos 15 días. Recopilación de información de docentes de asignatura transcurridos 15 días.	Profesor Jefe
Evaluación y cierre del caso	Evaluación de las medidas adoptadas.	Extensión o cierre del seguimiento según los resultados.	Encargada de Convivencia y Profesor Jefe

V.- Protocolo de acción por denuncia de maltrato intrafamiliar infantil o adolescente

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Detección	Detección de situación de violencia escolar entre pares por parte de un profesor jefe o de asignatura, asistentes de la educación, auxiliar del colegio, equipo psicosocial, estudiantes o apoderados).	Informar la situación a Encargada de Convivencia Escolar completando la “ficha de derivación interna” de forma física o enviándola al correo electrónico convivenciaescolar@corporacionsanjose.org	Funcionario que acoge la denuncia

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Recopilación de la información		<p>Informar a Dirección de la situación.</p> <p>Entrevista individual a las víctima.</p> <p>En caso de existir lesiones físicas acudir a carabineros para constatar lesiones.</p> <p>Informar a profesor jefe e inspector general.</p>	Encargada de Convivencia Escolar
Medidas	Medidas ante la detección de maltrato infantil o adolescente.	<p>Denuncia del agresor en tribunales de familia y solicitud de medida de protección.</p> <p>Entrevista a un adulto de confianza del estudiante para informar la activación del protocolo.</p>	Inspectoría General y Encargada de Convivencia Escolar
Medidas de apoyo y protección a la víctima	Las posibilidades de protección varían según las necesidades del alumno, estas pueden ser:	<p>Asignación de una “persona de confianza” a la cual puede acceder cuando lo estime conveniente.</p> <p>Derivación a red de apoyo externa .</p> <p>Solicitud de atención de especialista .</p>	Orientadora y Encargada de Convivencia Escolar
Seguimiento	Seguimiento de la situación del estudiante.	Monitoreo semanal mediante entrevistas individuales.	Profesor Jefe
Evaluación y cierre del caso	Evaluación de las medidas adoptadas.	Extensión o cierre del seguimiento según los resultados de forma mensual.	Encargada de Convivencia y Profesor Jefe

VI.- Protocolo de acción por denuncia de agresión de un funcionario a un apoderado

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Detección	Detección de situación de violencia de un funcionario del colegio a un apoderado.	Informar la situación a Directora del establecimiento s.aguila@corporacionsanjose.org	Funcionario que acoge la denuncia
Recopilación de la información	Entrevistas a los distintos involucrados para esclarecer la situación.	En caso de presentarse lesiones físicas, acudir a carabineros a constatar lesiones. Entrevista individual a los involucrados.	Directora
Medidas	En caso de confirmarse la agresión se aplicará al funcionario la sanción correspondiente de acuerdo al Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.	Término del contrato laboral. Denuncia a carabineros.	Directora

VII.- Protocolo de acción por denuncia de agresión de un apoderado a un funcionario

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Detección	Detección de situación de violencia de un apoderado a un funcionario del establecimiento.	Informar la situación a Directora del establecimiento s.aguila@corporacionsanjose.org	Funcionario que denuncia o acoge la denuncia
Recopilación de la información	Entrevistas a los distintos involucrados para esclarecer la situación.	En caso de presentarse lesiones físicas, acudir a carabineros a constatar lesiones. Entrevista individual a los involucrados.	Directora
Medidas	En caso de confirmarse la agresión se aplicará al apoderado la sanción correspondiente de acuerdo al Reglamento Interno de Convivencia Escolar.	Cambio de Apoderado Denuncia a carabineros.	Directora

VIII.- Protocolo de acción por denuncia de agresión de un funcionario a un estudiante

Etapa	Situación	Procedimientos	Responsables
Detección	Detección de situación de violencia de un funcionario a un estudiante del establecimiento.	Informar la situación a Directora del establecimiento s.aguila@corporacionsanjo.se.org	Funcionario que denuncia o acoge la denuncia
Recopilación de la información	Entrevistas a los distintos involucrados para esclarecer la situación.	En caso de presentarse lesiones físicas, acudir a carabineros a constatar lesiones. Entrevista individual a los involucrados.	Directora
Medidas	En caso de confirmarse la agresión se aplicará al funcionario la sanción correspondiente de acuerdo al Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	Denuncia a carabineros. Término del contrato laboral.	Directora
Medidas de apoyo y protección a la víctima	Las posibilidades de protección varían según las necesidades del alumno, estas pueden ser:	Asignación de una “persona de confianza” a la cual puede acceder cuando lo estime conveniente. Derivación a red de apoyo externa . Solicitud de atención de especialista .	Orientadora y Encargada de Convivencia Escolar



Formulario de denuncia de acoso y/o maltrato escolar

Fecha: ____/____/____

Datos del denunciante

Nombre:		
Teléfono:		
Email:		
Relación con la víctima:	Compañero	
	Apoderado y/o familiar	
	Personal del colegio	

Nombre del(los) estudiante(s) víctima(s) de la situación	Edad	Curso

Nombre del(los) agresor(es)	Edad	Curso

Marca con una X al lado de la(s) frase(s) que mejor describe(n) lo que ocurrió. (Seleccionar todos los que correspondan):	
	Bullying, acoso o intimidación que involucre agresión física
	Hacer que otra persona golpee o lastime a un alumno
	Burlarse, poner apodos, hacer comentarios negativos o amenazadores, personalmente o por otros medios
	Humillar y poner en ridículo a la víctima
	Realizar gestos vulgares y/o amenazadores a la víctima
	Excluir o rechazar al alumno
	Extorsionar o explotar a la víctima
	Difundir rumores o chismes dañinos
	Relativo a la discapacidad o diagnóstico médico de un alumno
	Relativo a la orientación sexual percibida de un alumno
	Cyberbullying (por ej.: redes sociales, incluyendo Facebook, Twitter, Instagram, etc.)
	Comunicación electrónica (por ejemplo: Email, Whatsapp, mensajes de texto, entre otros.
	Acoso racial
	Acoso sexual
	Otro (especificar)

¿Dónde ocurrió el incidente? (Seleccionar todos los que correspondan):	
	En la sala de clases
	En el patio del colegio
	En el transporte escolar
	Por redes sociales (Whatsapp, Snapchat, Instangram, Facebook, entre otras)
	En una actividad o evento del colegio, fuera de la propiedad del colegio y del horario escolar
	En el trayecto de ida o vuelta al colegio

	Sí, ¿Cuántos días? _____
¿El incidente produjo un daño psicológico? (Marcar una X a una de las siguientes opciones):	
	No
	No se sabe
	Sí, se adjunta respaldo de la atención médica

¿Qué medios de verificación o pruebas sobre lo sucedido posee? En caso de existir testigos, adjunte sus nombres

¿Hay alguna información adicional que desee proporcionar? (Adjuntar más antecedentes si es necesario):

Sobre el debido proceso y uso de la información declarada en éste formulario

Los protocolos de actuación para el manejo de faltas a la buena convivencia serán ejecutados conforme al debido proceso, esto es, en su aplicación se garantizarán los siguientes derechos, entre otros:

- Derecho a la protección del afectado
- Derecho a la presunción de inocencia del presunto autor de la falta
- Derecho de todos los involucrados a ser escuchados y a presentar descargos
- Derecho de apelación ante las resoluciones tomadas en el procedimiento
- Que el procedimiento en virtud del protocolo sea claro
- Que el establecimiento resguarde la reserva de la información recibida

- Que el establecimiento resuelva con fundamento sobre los casos

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra. De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento, debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente. Al inicio de todo proceso en el que sea parte un estudiante, se deberá notificar a sus padres o apoderados, dicha notificación podrá efectuarse por cualquier medio idóneo, pero deberá quedar constancia de ella.

Quien realice la indagación actuará guiado por el principio de inocencia frente a quien, supuestamente, sea el autor de la falta. Para ello, estará autorizado (para disponer medidas que le permitan tener una visión clarificadora de los hechos, tales como: entrevistas a los involucrados y otros que pudieran aportar antecedentes relevantes, revisión de documentos y registros, solicitud de orientación y/o evaluación profesional (interna o externa), solicitud de informes, confrontación de testigos, etc. En general, todas aquellas acciones que sean prudentes y convenientes para manejar la situación conforme al justo procedimiento. Asimismo, serán escuchadas las versiones de los involucrados y se acogerán los antecedentes que estos pudieran aportar para mejor comprensión del hecho o con el fin de presentar sus descargos.

Si el supuesto autor de la falta fuere un funcionario del colegio u apoderado, y el afectado una estudiante, se actuará conforme al principio de presunción de inocencia, pero considerando el interés superior del niño, niña o adolescente, y su condición de sujeto de protección especial, lo cual implicará priorizar medidas destinadas a garantizar la integridad física y psicológica del menor durante todas las etapas del procedimiento (incluso posteriores al cierre de este si fuera necesario), aplicando el respectivo protocolo.

Firma del denunciante

Firma, Nombre y Cargo de quien
recibe la denuncia