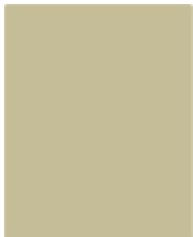




**PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN
FRENTE A
SITUACIONES DE
MALTRATO,
ACOSO ESCOLAR
O VIOLENCIA
ENTRE LOS
MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD
EDUCATIVA
2021-2024**

CONVIVENCIA ESCOLAR



Al no existir una traducción exacta del término anglosajón **bullying** al español, se usa el mismo para hacer referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonaje, acoso escolar, intimidación y maltrato entre pares, ciberbullying, entre otros.

La **ley 20.536 sobre Violencia Escolar (Art.16°, letra B)**, define como acoso escolar 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, 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 profesional.

I.- Conceptualización

El Bullying o Acoso Escolar es una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras. Se manifiesta en comportamientos o conductas repetidas y abusivas con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma.

La situación de acoso escolar es presenciada por observadores o testigos. Puede ser violencia de tipo verbal, físico, psicológica, de índole sexual, material, o cibernética. El acoso escolar afecta a toda la comunidad educativa: deteriora la convivencia. Tiene consecuencias negativas en el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Para que una situación de violencia responda al concepto de acoso escolar debe presentar las siguientes características:

- i. **Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.

- ii. **Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- iii. **Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado.
- iv. **En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.

El acoso escolar puede manifestarse dentro o fuera del establecimiento, nunca debe ser aceptado, minimizado o invisibilizado.

La ley define “acoso escolar” como: todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, intencional, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional. El acoso escolar puede manifestarse entre alumnos, de un alumno a un docente o asistente educativo o viceversa, entre apoderados y de un apoderado a otro miembro de la comunidad escolar, el cual puede ser realizado ya sea física o psicológicamente, en forma oral o escrita o, a través, de los medios tecnológicos o cibernéticos.

Se consideran constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- i. Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- ii. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa.
- iii. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.)
- iv. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- v. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de chats, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- vi. Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- vii. Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivo de delito.

El presente protocolo tiene como referente la Ley N° 20.536 Ley sobre violencia escolar, la que establece que la buena convivencia escolar está determinada por la coexistencia armónica entre los miembros de la comunidad educativa, se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, en tal sentido la constatación del maltrato escolar o algún tipo de agresión escolar ya sea de hecho o por otro medio, son hechos que alteran la buena convivencia.

Todos los miembros de la Comunidad Educativa del Colegio Santa Clara tienen responsabilidad en la construcción de un clima de convivencia que permita que cada uno de sus miembros se sientan respetados en sus derechos, por lo tanto, todos y todas deben participar en las acciones preventivas y de los distintos procedimientos establecidos ante actos de violencia, maltrato o acoso escolar que se llegasen a producir.

SOBRE EL ENCARGADO DE CONVIVENCIA

El colegio cuenta con un Encargado de Convivencia escolar quien será la persona responsable de generar las acciones necesarias para el cumplimiento de este protocolo. Entre ellas debe recibir denuncias además de investigar los casos que correspondan e informar al Director y al Comité de Convivencia Escolar.

Cualquier miembro de la comunidad escolar (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, miembros del Consejo Directivo, padres y apoderados) deberán informar al Encargado de Convivencia de cualquier situación de acoso u hostigamiento, violencia o maltrato que afecte a uno o varios miembros de nuestra comunidad educativa, ya sea dentro o fuera del establecimiento, de manera presencial o a través de medios tecnológicos u otros medios, y de los cuales tomen conocimiento.

Tomado conocimiento de algún hecho deberá tomar las medidas necesarias

1. En el caso de que sea un docente, inspector(a) o directivo quien sorprenda a un estudiante incurriendo en una situación de acoso escolar u hostigamiento deberá registrar la situación en la hoja de vida del estudiante e informar, de manera inmediata, al Encargado de Convivencia Escolar de manera verbal o escrita.
2. Si un estudiante u otro miembro de la comunidad escolar conoce o está involucrado en una situación de acoso escolar, deberá denunciar los hechos por los conductos regulares: profesor jefe o de asignatura, inspector(a), Inspectora General o Dirección.
3. En el caso de denuncia de padres y apoderados, en la que sus hijos o hijas se han visto involucrados en situaciones de acoso escolar, deberán informar a la brevedad al Encargado de Convivencia o a Inspectores Generales, quienes dejarán constancia por escrito la denuncia y con firma de los denunciantes.

IV.- Protocolo de Actuación

1° Identificación, comunicación y denuncia de la situación.

1. Cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiantes, profesores, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospecha de una situación de acoso escolar sobre algún miembro de la comunidad educativa tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del Encargado(a) de Convivencia Escolar, un(a) profesor (a), el o la psicóloga o al Consejo Directivo, según el caso. En cualquier caso, el receptor de la información pondrá en antecedentes al Director o, en su ausencia, a un miembro del Consejo Directivo, dejando registro de la denuncia.
2. Al momento de tomar conocimiento de un hecho de acoso escolar, ya sea de manera verbal, escrita o por medios tecnológicos, el o la Encargada de Convivencia Escolar, deberá, en un plazo no mayor de 24 horas, informar al Director de la situación e iniciar una investigación interna.
3. En el caso que el denunciante no esté involucrado en los hechos, se deberá resguardar la identidad del denunciante.
4. Durante el transcurso de la investigación se tomarán las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, respeto y dignidad de las personas comprometidas en los hechos denunciados.

Paso 2. Actuaciones inmediatas.

1. Tras la recepción de la denuncia en la que algún miembro de la comunidad educativa se encuentra en una posible situación que pueda reflejar alguna sospecha o evidencia de acoso escolar, se reunirá el equipo directivo y el encargado de convivencia escolar para informar, analizar y valorar la intervención necesaria frente a la denuncia.
2. Convocar al Equipo de Convivencia Escolar para exponer el caso y consultar o pedir orientaciones consensuadas sobre las medidas a tomar en cada caso y recabar datos, observaciones y entrevistas en relación a la denuncia.

3. Se entrevistará de manera individual al agresor/a y al agredido/a para que puedan dar cuenta de sus relatos. Ambos tienen derecho a dar sus explicaciones o argumentos. Escuchando a ambas partes.
4. Paralelamente, si la agresión se da entre compañeros, se citará a los apoderados de los alumnos involucrados para informar que existe una denuncia de un hecho de acoso escolar, comentando los pasos a seguir en el proceso de investigación, indicando será citado nuevamente con la finalidad de informar los resultados de la investigación, para así tomar las medidas que correspondan en cuanto a intervenciones y actuaciones posteriores.
5. Solicitar el apoyo técnico de la Psicóloga(o) del colegio para la intervención ante determinados casos, en el supuesto de que las actuaciones previstas no diesen el resultado deseado y se estimase conveniente una intervención más específica y especializada.

Paso 3: Medidas de urgencia.

En caso de estimarse necesario, se adoptarán las medidas necesarias de urgencia que se requieran para proteger a la persona agredida y/o evitar las agresiones:

1. Medidas que garanticen la inmediata seguridad del estudiante acosado(a), así como las medidas de apoyo y ayuda.
2. Medidas cautelares dirigidas al estudiante acosador(a)

Paso 4: Información a la familia

la Encargado(a) de Convivencia Escolar, La psicóloga o Inspectora general, previo conocimiento del Consejo Directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, pondrá el caso en conocimiento de las familias de los estudiantes implicados, aportando información sobre la situación y sobre las medidas que se estén adoptando.

1. Citar y recibir a la familia y al estudiante acosado/a en entrevista individual para conocer el alcance del problema.
2. Citar y recibir a la familia y al presunto estudiante acosador/a, así como al resto de implicados en entrevista individual para conocer el alcance del problema. Cuando existan evidencias claras de supuestos hechos delictivos, se informará:
 - a. Implicancia de la comunicación de denuncia por parte del colegio que en su caso se realice a la Fiscalía o Carabineros, cuando corresponda.
 - b. Familia de la víctima: Será informada de los pasos a seguir en la gestión del conflicto. Cuando existan evidencias claras de supuestos hechos delictivos, se informará a la familia sobre la posibilidad, legalmente establecida, de denunciar los hechos, si estos fueran constitutivos de delito.
 - c. Familia del supuesto estudiante agresor/a o agresores/as: También será informada de los pasos a seguir en la gestión del conflicto y se solicitará su implicación para la solución del mismo. Cuando existan evidencias claras de supuestos hechos delictivos, se informará a la familia sobre las actuaciones legales que competen al colegio.

Paso 5: Comunicación al resto de los integrantes de la comunidad educativa.

El Director informará de la situación a los docentes del ciclo que corresponda (Básica o Media). Si se estima oportuno se comunicará también al resto del personal del Colegio y a otras instancias o instituciones externas (Consultorio, Carabineros, Fiscalía, etc.)

Paso 6. Recogida de Información desde distintas fuentes.

Una vez adoptadas las oportunas medidas de urgencia, el Equipo de Convivencia Escolar recabará la información necesaria relativa al hecho de las diversas fuentes.

- a. Antes de tomar cualquier medida, es necesario contrastar la información procedente de la observación sistemática directa de docentes en espacios comunes del Colegio, en clases y en actividades extraprogramáticas.
- b. Recopilación de la documentación existente de los estudiantes implicados en los hechos de supuesto acoso escolar.
- c. La Dirección del Colegio solicitará a la Encargada de Convivencia Escolar y a la Psicóloga o el Psicólogo, que con la colaboración del Profesor Jefe, completen la información. Esto se hará, según el caso, observando a los estudiantes afectados, hablando con los estudiantes afectados o entrevistando a su familia.
- d. Para cada situación deberá ser valorada la necesidad de recurrir a diferentes métodos, siempre exigiendo un alto grado de confidencialidad.
- e. Se debe garantizar la protección de los o las menores o jóvenes, preservando su intimidad y la de sus familias.
- f. Se hace necesaria una intervención rápida, urgente y efectiva. También el proceso deberá realizarse con la debida discreción, pues de lo contrario podría generar más violencia. Este proceso se debe generar en un clima de confianza básica evitando los prejuicios.
- g. También puede haber informes procedentes de otros servicios externos al colegio. Para facilitar todo el proceso de información se tendrá la “Hoja de recogida de información”.
- h. Es importante no duplicar las intervenciones y evitar procedimientos innecesarios.
- i. Una vez recogida toda la información, el Equipo Directivo, con ayuda del Psicólogo(a), realizará un informe con los datos obtenidos, para lo que contrastará la información aportada por las diferentes fuentes.

Paso 7: Aplicación de medidas disciplinarias.

Una vez recogida toda la información, se procederá por parte del Director e Inspectoría General, la adopción de medidas disciplinarias al estudiante agresor en concordancia del Reglamento de Convivencia del Colegio Santa Clara.

Paso 8: Comunicación a Profesores del Colegio.

El Director dará a conocer al Consejo de Profesores del informe realizado tras la recogida de información así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas. También se informará al Consejo Escolar, en la oportunidad que éste se reúna ordinariamente.

Paso 9: Elaboración de Plan de Intervención

El Consejo Directivo junto al Encargado(a) de Convivencia Escolar elaborarán un plan de intervención para cada caso concreto de acoso escolar, con el asesoramiento de la Psicóloga o el Psicólogo del colegio y el o la profesor(a) jefe respectivo. El plan debe definir las medidas a aplicar en el colegio, en el curso afectado y las medidas con los estudiantes en conflicto, que garanticen el tratamiento individualizado tanto de la víctima como la persona agresora, además de los estudiantes “espectadores”. Todo lo anterior, sin perjuicio de que se apliquen al estudiante acosador las medidas correctivas del Reglamento de Convivencia Escolar. El plan de Intervención deberá consignar las siguientes actuaciones:

- a. Actuaciones con la persona acosada: acciones de apoyo y protección, programas y estrategias de atención y apoyo social y psicológico, personalización de la enseñanza y, si procede, derivación a servicios de salud.
- b. Actuaciones con el estudiante agresor/a: aplicación de las correcciones estipuladas en el Reglamento de Convivencia, programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal, derivación y seguimiento en servicios de salud.

c. Actuaciones con compañeros y compañeras observadores: campañas de sensibilización, programa de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros. Estos programas deberán ser trabajados en Consejo de Profesores Jefes en conjunto con la Psicóloga o el Psicólogo del Colegio.

d. Actuaciones con la familia: orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos, etc.

e. Actuaciones con los profesores y asistentes de la Educación: orientaciones sobre cómo manejar las situaciones de abuso, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención, programas de mediación, etc.

Paso 10: Seguimiento

Se realizará el seguimiento de la situación:

- Aplicar las sanciones manteniendo supervisión y seguimiento de ellas.
- Mantener seguimiento de los estudiantes involucrados en la situación, por parte de docentes e inspectores, mientras permanezcan en la jornada escolar y extraescolar.
- Resaltar en los estudiantes involucrados la importancia y lo positivo de informar y conversar las situaciones que nos afligen.
- Mantener seguimiento de los apoderados involucrados en la situación para reportar la actitud después de lo sucedido y evaluar si están llevando a cabo el compromiso adquirido.
- Mantener entrevista periódica con los estudiantes involucrados.
- Mantener seguimiento de tratamientos de los estudiantes involucrados con especialista en caso que corresponda.
- Desarrollar una temática en Consejo de Curso para sensibilizar y modificar conductas de bullying en los cursos afectados, tomando en consideración los grados de ansiedad de la víctima.
- Al término del año escolar se evaluará si la situación fue superada o no por las partes y se tomarán las medidas remediales para el próximo año.



HOJA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN: **COLEGIO SANTA CLARA RDB 14413-4**

B. IDENTIFICACIÓN ESTUDIANTE VÍCTIMA

APELLIDOS	NOMBRES

CURSO	EDAD	PROFESOR JEFE

C. IDENTIFICACIÓN ESTUDIANTE AGRESOR/A

	APELLIDOS	NOMBRE	CURSO
1			
2			
3			

D. ORIGEN DE LA SOLICITUD:

ALUMNO AFECTADO		
OTRO ESTUDIANTE		
PROF. JEFE		
DOCENTE		
ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN		
APODERADO		
OTRO		

E. RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

E.1. TIPO DE AGRESIÓN:

Verbal	Física	Social	Psicológica
Insultos	Golpes	Rechazo	Humillaciones
Sobrenombres	Destrucción de materiales	Aislamiento	Ridiculizar
Amenazas	Vejaciones	Redes sociales	Rumores
Chantaje	Acoso sexual		Mensaje redes sociales

E.2. ESPACIOS DONDE SE PRODUCE EL MALTRATO:

Sala de Clases		
Pasillos (cambio de hora, clases)		
Baños		

Camarines		
Entradas y salidas		
Comedor		
Transporte escolar		
Fuera del colegio		
Otros (indicar)		

E.3. HECHOS OBSERVADOS:

Conducta observada	
Fecha	
Localización	
Observador/a	

OBSERVACIONES GENERALES

F. OBSERVADORES/RESPONSABLES INFORMACIÓN

NOMBRE	FIRMA	FECHA