



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

El siguiente protocolo tiene por objetivo exponer las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato, acoso escolar/bullying y/o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

I. DEFINICIONES:

Maltrato Escolar: Entiéndase por Maltrato Escolar como cualquier acción realizada de manera intencional por cualquier miembro de la comunidad educativa, realizada de forma verbal escrita, medios tecnológicos, redes sociales, recursos audiovisuales, etc., en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, independiente del lugar en que se cometa la acción.

Se considerará Maltrato Escolar toda acción cuya consecuencia sea el menoscabo a la integridad física y/o psicológica, vida privada, propiedad o cualquier derecho fundamental, dificultando de cualquier manera su normal desarrollo o desempeño académico. También, acciones que generen a nivel general un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.

Se considerarán conductas constitutivas de maltrato escolar:

- a) Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b) Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa.
- c) 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, realizar comentarios ofensivos frente a otros, abuso de poder, etc).
- d) 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.
- e) Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de chats, facebook, blogs, fotologs, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- f) Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

Acoso escolar: Entiéndase por Bullying o acoso escolar, como una conducta maltratante intencionada, repetida en el tiempo e injustificada, que realiza uno o varios sujetos en contra de un individuo, provocando graves efectos a nivel psicológico, social, físico y mental.

Se considerará como Bullying o acoso escolar todo comportamiento agresivo realizados por uno o más individuos, sostenido en el tiempo (SISTEMÁTICA), que genera en la víctima un menoscabo a nivel psicológico, moral y social Cabe destacar que las acciones de bullying son cometidas en un contexto de asimetría, es decir, relación de poder en la cual el agresor se posiciona por sobre la víctima y los testigos, asegurando su anonimato a través de una conducta amenazante y/o coercitiva

Se considerarán acciones de bullying o acoso escolar:

- a) Bloqueo Social: agrupa las acciones de acoso escolar que buscan bloquear socialmente a la víctima. Todas ellas buscan el aislamiento social y su marginación impuesta por estas conductas de bloqueo.
- b) Hostigamiento: agrupa a aquellas conductas de acoso escolar que consisten en acciones de hostigamiento y acoso psicológico que manifiestan desprecio, falta de respeto y desconsideración por la dignidad del niño. La ridiculización, la burla, el menosprecio, los apodosos, crueldad, la manifestación gestual del desprecio, la imitación burlesca son los indicadores de esta escala.
- c) Manipulación social: Agrupa aquellas conductas de acoso escolar que pretenden distorsionar la imagen social del niño o niña e indisponer a otros contra él. Con ellas se trata de presentar una imagen negativa, distorsionada y cargada negativamente de la víctima.
- d) Coacción: Agrupa aquellas conductas de acoso escolar que pretenden que la víctima realice acciones contra su voluntad. Mediante estas conductas quienes acosan al niño pretenden ejercer un dominio y un sometimiento total, de su voluntad.
- e) Exclusión social: Agrupa las conductas de acoso escolar que buscan excluir de la participación al niño acosado. El “tú no”, es el centro de estas conductas con las que el grupo que acosa segrega socialmente al niño (tratarlo como si no existiera, aislarlo, impedir su expresión e impedir su participación en juegos).
- f) Intimidación: Agrupa aquellas conductas de acoso escolar que persiguen amilanar, amedrentar, apocar o consumir emocionalmente al niño mediante una acción intimidatoria como amenaza, hostigamiento físico intimidatorio, acoso a la salida del colegio.
- g) Agresión: La agresión es un ataque no provocado producto de la práctica o del hábito de ser agresivo. Es una conducta hostil o destructiva cuya finalidad es provocar un daño a otro.
- h) Amenaza a la integridad: Agrupa las conductas de acoso escolar que buscan atemorizar mediante las amenazas contra la integridad física del niño o de su familia, o mediante la extorsión.

II. PLAN DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO.

Maltrato escolar entre estudiantes de la unidad educativa.

➤ **Acciones a seguir:**

1. Intervenir Inmediatamente: Si el hecho es observado por un cualquier miembro de la comunidad educativa, este debe detener inmediatamente el proceso de violencia (física y/o psicológica) e identificar a los implicados, es decir quién cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron, en su calidad de testigos.
2. Traspaso Información: Quien haya presenciado o haya tomado conocimiento de un hecho de violencia escolar, deberá informar inmediatamente a la Orientadora y/o Encargada de convivencia escolar mediante correo electrónico o de manera presencial bajo acta, todos los antecedentes que maneje respecto al hecho de maltrato.

3. La orientadora y/o Encargada de Convivencia Escolar, activarán protocolo, informando a través de correo electrónico a la Dirección e Inspectoría General del establecimiento sobre el inicio del proceso.
4. El equipo de convivencia escolar, informará mediante contacto telefónico, correo electrónico o comunicación de aplicación appoderado.cl a los apoderados de los estudiantes involucrados, el hecho suscitado y la activación del protocolo respectivo.
5. En caso de agresión física, personal de enfermería del Establecimiento (TENS) verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al o los afectados a un Centro Asistencial cercano para constatar lesiones y ser atendidos.
6. Profesionales del equipo psicosocial, Psicóloga y/o Trabajadora Social, realizarán entrevistas a los estudiantes involucrados en calidad de agresor, víctima y testigos según corresponda, dejando registro escrito del relato de los estudiantes y los acuerdos establecidos.
7. Los antecedentes recabados por el equipo psicosocial serán puestos a disposición de Dirección y/o Inspectoría General, instancia en la cual se analizarán y establecerán las medidas disciplinarias, formativas y/o reparativas según la gravedad de los hechos.
8. Se citará a los apoderados de los alumnos a fin de informar los hechos acontecidos y resultado de las entrevistas realizadas, además de entregar la medida disciplinaria y/o formativa que será adoptada con el estudiante agresor.
9. Informar a los estudiantes sobre las medidas disciplinarias, formativas y/o reparativas a ejecutar en un plazo de 24 horas.
10. Se realizará seguimiento al o los estudiantes afectados de la situación a fin de indagar el cese o continuidad de la conducta maltratante.
11. En caso que el alumno involucrado, posea factores de riesgo psicosocial asociados en su historia socio familiar y/o estado socioemocional, se realizará análisis técnico del caso y del alumno (os), con la finalidad de visualizar la pertinencia de solicitud de Medida de Protección a favor del alumno que así lo requiera.
12. En caso de ser pertinente, se realizarán sugerencias al apoderado de ingresar al alumno o alumna a procesos de intervención externos donde puedan abordar Control de Impulso y agresividad con él o la alumna y su grupo familiar. Será responsabilidad del apoderado cumplir con dicho proceso intervenido. El no hacerse cargo de ello se considerará una vulneración de derechos.

➤ **Sanciones y medidas remediales en el caso de los agresores**

1. Amonestación verbal por parte Orientador/a, equipo de convivencia y/o inspectoría general.
2. Aplicación de medidas remediales en contra de la o las víctimas del hecho.
3. Anotación negativa en la hoja de vida del estudiante, la cual deberá detallar las acciones de maltrato cometidas y tipificación de esta, es decir: especificar si la acción corresponde a Maltrato o Acoso escolar/Bullying.
4. Aplicación de medidas pedagógicas sobre la acción cometida como una acción formativa.
5. Suspensión temporal por 1 día del estudiante.
6. Suspensión temporal por 2 días del estudiante.
7. Suspensión temporal por 3 días del estudiante.
8. Ante la acumulación de faltas graves, dirección junto al equipo de convivencia escolar evaluará la condicionalidad de la matrícula.
9. Aplicación del procedimiento Aula Segura.

Maltrato escolar de un estudiante a un funcionario de la unidad educativa.

➤ **Acciones a seguir:**

1. Intervenir Inmediatamente: Si el hecho es observado por un cualquier miembro de la comunidad educativa, este debe detener inmediatamente el proceso de violencia (física y/o psicológica) e identificar a los implicados, es decir quién cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron, en su calidad de testigos.
2. Traspaso Información: Quien haya presenciado o haya tomado conocimiento de un hecho de violencia escolar, deberá informar inmediatamente a la Orientadora y/o Encargada de convivencia escolar mediante correo electrónico o de manera presencial bajo acta, todos los antecedentes que maneje respecto al hecho de maltrato.
3. La orientadora y/o Encargada de Convivencia Escolar, activarán protocolo, informando a través de correo electrónico a la Dirección e Inspectoría General del establecimiento sobre el inicio del proceso.
4. El equipo de convivencia escolar, informará mediante contacto telefónico, correo electrónico o comunicación de aplicación appoderado.cl al apoderado del estudiante involucrado, el hecho suscitado y la activación del protocolo respectivo.
5. El/la directora(a) del Establecimiento deberá informar al funcionario que frente a la supuesta agresión física y/o amenazas realizadas por el estudiante, él puede realizar constatación de lesiones, denunciar a Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Juvenil siempre y cuando el estudiante sea tenga 14 años cumplidos.
6. Profesionales del equipo psicosocial, Psicóloga y/o Trabajadora Social, realizarán entrevistas al o los estudiantes involucrados. Se dejará registro escrito con firma de los participantes.
7. Los antecedentes recabados por el equipo psicosocial serán puestos a disposición de Dirección y/o Inspectoría General, instancia en la cual se analizarán y establecerán las medidas disciplinarias, formativas y/o reparativas según la gravedad de los hechos.
8. Se citará inmediatamente al padre, madre o apoderado del alumno o alumna a fin de informar de los hechos acontecidos y de las medidas disciplinarias formativas y reparatorias. La entrevista también deberá quedar registrada por escrito en la hoja de entrevista o libro de clases, bajo firma del apoderado.
9. Informar a los estudiantes sobre las medidas disciplinarias, formativas y/o reparativas a ejecutar en un plazo de 24 horas.

➤ **Sanciones y medidas remediales en el caso de los agresores**

1. Amonestación verbal por parte Orientador/a, equipo de convivencia y/o inspectoría general.
2. Aplicación de medidas remediales en contra de la o las víctimas del hecho.
3. Anotación negativa en la hoja de vida del estudiante, la cual deberá detallar las acciones de maltrato cometidas y tipificación de esta, es decir: especificar si la acción corresponde a Maltrato o Acoso escolar/Bullying.
4. Aplicación de medidas pedagógicas sobre la acción cometida como una acción formativa.
5. Suspensión temporal por 1 día del estudiante.
6. Suspensión temporal por 2 día del estudiante.
7. Suspensión temporal por 3 día del estudiante.
8. Ante la acumulación de faltas graves, dirección junto al equipo de convivencia escolar evaluará la condicionalidad de la matrícula.
9. Aplicación del procedimiento Aula Segura.

Maltrato escolar de un funcionario a un estudiante de la unidad educativa.

1. Intervenir Inmediatamente: Si el hecho es observado por un cualquier miembro de la comunidad educativa, este debe detener inmediatamente el proceso de violencia (física y/o psicológica) e identificar a los implicados, es decir quién cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron, en su calidad de testigos.
2. Traspaso Información: Quien haya presenciado o haya tomado conocimiento de un hecho de violencia escolar, deberá informar inmediatamente a la Orientadora y/o Encargada de convivencia escolar mediante correo electrónico o de manera presencial bajo acta, todos los antecedentes que maneje respecto al hecho de maltrato.
3. La orientadora y/o Encargada de Convivencia Escolar, activarán protocolo, informando a través de correo electrónico a la Dirección e Inspectoría General del establecimiento sobre el inicio del proceso.
4. Profesionales del equipo psicosocial, Psicóloga y/o Trabajadora Social, realizarán entrevistas al o los estudiantes involucrados. Se dejará registro escrito con firma de los participantes.
5. En caso de agresión física, personal de enfermería del Establecimiento (TENS) verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al o los afectados a un Centro Asistencial cercano para constatar lesiones y ser atendidos.
6. Dirección citará al funcionario involucrado a fin de indagar en los antecedentes que motivaron la comisión del hecho, exponiendo en dicha instancia las consecuencias y/o medidas a tomar, conforme a lo establecido en el RIOS del establecimiento. Se dejará registro escrito con firma de los participantes.
7. Se citará inmediatamente al padre, madre o apoderado del alumno o alumna a fin de informar de los hechos acontecidos y de las medidas a adoptar por parte del establecimiento. También, informar al funcionario que frente a la supuesta agresión física y/o amenazas realizadas por el estudiante, él puede realizar constatación de lesiones, denunciar a Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia.
8. Sin perjuicio de lo anterior, equipo de convivencia escolar realizará solicitud de medida de protección en Tribunal de Familia.

➤ **Sanciones y medidas remediales.**

1. Amonestación verbal, la que deberá efectuarse en privado manteniendo por ambas partes (trabajador y empleador) las normas de respeto.
2. Amonestación escrita, dejándose copia en la respectiva carpeta individual a través del Representante Legal de la Institución, y si se estima necesario, remitiéndose copia a la Inspección del Trabajo
3. Término inmediato del contrato de trabajo, sin derecho a indemnización, si la gravedad de los hechos materia de la infracción es suficiente para configurar alguna causal prevista en la ley, en el contrato de trabajo o en el Reglamento Interno de Orden e Higiene.

Maltrato de un apoderado a un estudiante de la comunidad educativa.

➤ **Acciones a seguir:**

1. Intervenir Inmediatamente: Si el hecho es observado por un cualquier miembro de la comunidad educativa, este debe detener inmediatamente el proceso de violencia (física y/o psicológica) e identificar a los implicados, es decir quién cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron, en su calidad de testigos.
2. Traspaso Información: Quien haya presenciado o haya tomado conocimiento de un hecho de violencia escolar, deberá informar inmediatamente a la Orientadora y/o Encargada de convivencia escolar mediante correo electrónico o de manera presencial bajo acta, todos los antecedentes que maneje respecto al hecho de maltrato.
3. La orientadora y/o Encargada de Convivencia Escolar, activarán protocolo, informando a través de correo electrónico a la Dirección e Inspectoría General del establecimiento sobre el inicio del proceso.
4. El equipo de convivencia escolar, informará mediante contacto telefónico, correo electrónico o comunicación de aplicación appoderado.cl a los apoderados de los estudiantes involucrados, el hecho suscitado y la activación del protocolo respectivo.
5. En caso de agresión física, personal de enfermería del Establecimiento (TENS) verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al o los afectado a un Centro Asistencial cercano para constatar lesiones y ser atendido.
6. Profesionales del equipo psicosocial, Psicóloga y/o Trabajadora Social, realizarán entrevistas a los estudiantes involucrados dejando registro escrito y firmado de los antecedentes recabados.
7. En cuanto al apoderado/a agresor/a, este será citado inmediatamente por Orientadora y/o Encargada de convivencia escolar a fin de sostener una entrevista cuyo objetivo será profundizar en la descripción y clarificación de los hechos, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad al adulto señalado como autor de la falta.
8. Se iniciará un proceso indagatorio, donde se tomará testimonio a testigos del hecho (estudiantes, funcionarios, otros apoderados), además de observar cámaras de seguridad, registros audiovisuales y otros medios de prueba que se puedan tener a la vista.
9. Los antecedentes recabados por el equipo psicosocial serán puestos a disposición de Dirección y/o Inspectoría General, instancia en la cual se analizarán y establecerán las medidas disciplinarias, formativas y/o reparativas según la gravedad de los hechos.

➤ **Sanciones y medidas remediales**

1. Citación por parte de Directivos y/u Orientación.
2. Amonestación por escrito.
3. Solicitud cambio de apoderado.
4. Restringir su participación en actividades formales y extra curriculares del establecimiento.

III. ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y VISUALIZACIÓN.

1. Posterior al cierre de protocolo, profesionales del equipo psicosocial mantendrán visualización de los estudiantes involucrados a fin de verificar el cese de la conducta y estado socioemocional del o los afectados.
2. Todos los casos que hayan sido judicializados con motivo de maltrato o acoso escolar será visualizado por profesionales del equipo psicosocial.
3. En aquellos casos en los que se haya sugerido el inicio de proceso psicoterapéutico externo, el equipo de convivencia solicitará al apoderado reportes del proceso a través de informes o, contacto directo con el profesional tratante.