



ANEXO 6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

1. CONCEPTOS RELEVANTES:

1.1. BUENA CONVIVENCIA ESCOLAR: Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

1.2. MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR: Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.

1.3. ACOSO ESCOLAR: El acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley 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". Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

1.4. CONCEPTO DE CIBERACOSO: Conocido también como ciberbullying, es toda forma de acoso escolar, que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales y que incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad, difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea ocurrido entre miembros de la comunidad educativa.

1.5. VIOLENCIA SOCIAL: Consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente, pero que genera un malestar

emocional en la víctima. Cuando sucede esto último, pudiera llegar a convertirse en delito. Igualmente entre funcionarios del establecimiento dichas conductas quedan comprendidas hoy en día en los procedimientos de investigación por aplicación de lo dispuesto en la ley N°21.643, también conocida como Ley Karin.



1.6. **MALTRATO INFANTIL:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”. Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N°21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de **MALTRATO CORPORAL RELEVANTE** o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un **TRATO DEGRADANTE** o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas. Tipos de Maltrato infantil:

a) **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

b) **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico

1.7. **COMUNIDAD EDUCATIVA:** Según lo establecido en el artículo 9 inc. 2, de la Ley General de Educación, se entenderá por Comunidad Educativa a todos los alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales.



I. ACCIONES Y ETAPAS QUE COMPOENEN EL PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE RECIBIRÁN Y RESOLVERÁN LAS DENUNCIAS O SITUACIONES RELACIONADAS CON SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

Todo miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento de algún hecho de maltrato, acoso o violencia, que afecte a otro miembro de la comunidad, deberá comunicarlo de manera inmediata, por escrito al ENCARGADO DE CONVIVENCIA ESCOLAR Y AL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO, quiénes indagarán respecto a los hechos denunciados y de existir antecedentes fundados, activará el presente protocolo.

ETAPA N°01 - ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO:

Corresponderá al Encargado de Convivencia Escolar la activación del protocolo, dentro de los 02 días hábiles, de recepcionada una denuncia de maltrato, acoso o violencia de un miembro de la comunidad educativa. Para el caso de no encontrarse disponible el Encargado de Convivencia Escolar, por cualquier causa, o para el caso que él sea el denunciado, corresponderá la activación del presente protocolo al Director del Establecimiento Educativo.

Asimismo, en caso de que alguno de los involucrados sea el Encargado de Convivencia Escolar o algún otro miembro del Equipo de Convivencia Escolar, corresponderá al Director del establecimiento, designar de manera excepcional a otro funcionario del establecimiento en carácter de subrogante, quien ejecute sus funciones.

Se debe indicar el contenido de la denuncia, respecto de que es necesario que se indique nombre de personas involucradas (si está en su conocimiento), breve relación de los hechos denunciados, fechas y hora de los hechos denunciados (en lo posible), como la indicación de si fuesen necesarias algunas medidas de resguardo o de prevención mientras se proceda al desarrollo del presente protocolo.

En caso de denuncias efectuadas por terceras personas por el afectado, deberá igualmente dejarse constancia por escrito con las indicaciones antes mencionadas, debiendo señalarse qué relación tiene el denunciante con el afectado.

ETAPA 02 - DENUNCIA Y/O DERIVACIÓN DE ANTECEDENTES A TRIBUNAL COMPETENTE, TRIBUNAL DE FAMILIA U OTRAS INSTITUCIONES:

DENUNCIA DE HECHOS QUE CONSTITUYAN DELITO:

Corresponderá al Encargado de Convivencia Escolar o al Director del establecimiento educativo en subsidio, denunciar los hechos, si fuesen constitutivos de delito, al Ministerio Público, dentro las 24 horas siguientes a la toma de conocimiento de los mismos, conforme lo establece el artículo 175 del Código Procesal Penal.

El procedimiento para la realización de la denuncia, será a través del envío, vía correo electrónico, del formulario establecido para la realización de la denuncia en línea, ante el Ministerio Público.



DENUNCIA DE HECHOS VULNERATORIOS DE DERECHOS:

Será DEBER del Encargado de Convivencia Escolar, o del Director del establecimiento en subsidio, o de cualquier funcionario que tome conocimiento de los hechos vulneratorios de derechos, denunciarlos, al Tribunal de Familia, tan pronto lo advierta, no pudiendo exceder los 3 días hábiles siguientes, a la activación del presente protocolo. El Procedimiento para Denunciar será a través de la presentación de un escrito que contenga la descripción de los hechos e involucrados, en la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o a través de un oficio, enviado vía correo electrónico.

ETAPA 03 - INICIO DE ACCIONES COMPRENDIDAS EN EL PROTOCOLO:

Una vez activado el protocolo, y dentro de los 3 días hábiles siguientes, el Encargado de Convivencia Escolar deberá proceder a la:

a. Citación de todos los involucrados y de su padre, madre y/o apoderado: Todos los involucrados deberán asistir a entrevista con el Encargado de Convivencia Escolar, a fin de que éste recopile la mayor cantidad de antecedentes acerca de los hechos denunciados, se les comuniquen los hechos que el establecimiento ha tomado conocimiento, se les comuniquen las acciones que se ejercerán y las etapas del protocolo de convivencia escolar que sigue.

De dicha citación y posterior reunión informativa se deberá dejar constancia escrita mediante acta que firmarán todos los intervinientes, y en donde se indicarán día y hora, nombre y apellido de los participantes, temas tratados y breve relación de los hechos más relevantes, como también de aquellos aspectos que cualquier interviniente desee que se deje constancia escrita en el acta.

Para lo anterior, el Encargado de Convivencia Escolar, les despachará una citación vía correo electrónico a todos los involucrados. (Tratándose de menores de edad, deberán concurrir representados por su padre, madre y/o apoderado.)

b. Envío de los antecedentes al equipo de convivencia escolar para la elaboración de un plan de intervención: Una vez informados todos los involucrados, el encargado de convivencia escolar remitirá todos los antecedentes de los que dispusiera, al EQUIPO DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

ETAPA N°04 - ELABORACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN:

Recepcionados los antecedentes, el Equipo de Convivencia Escolar, elaborará, dentro de los 10 días hábiles siguientes, un programa de intervención sicosocial, que deberá contener:

a. **Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo sicosocial** aplicables a los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo. Estas medidas se deberán adoptar teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparezcan involucrados. Asimismo, en la adopción de estas medidas, deberá regularse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad. Se considerarán, especialmente, las siguientes medidas formativas, pedagógicas, de apoyo pedagógico o psicosocial, entre otras:



– **Diálogo pedagógico y correctivo:** Consiste en un diálogo que busca hacer reflexionar al estudiante respecto de actitudes y/o acciones realizadas y que atenten contra la buena convivencia escolar. Procede cuando el estudiante manifiesta actitudes o conductas que perturban el ambiente de aprendizaje, las relaciones humanas o no respeta las normas establecidas.

– **Citación de apoderados** para trabajo en conjunto: Cuando la conducta de un estudiante requiera de un trabajo de apoyo en conjunto entre el establecimiento y su familia, se citará al apoderado con el objetivo de informar de las faltas cometidas por el estudiante, conocer los antecedentes que pueda aportar la familia y tomar acuerdos respecto de las medidas a favor del estudiante que deberán aplicarse tanto en su hogar como en el establecimiento.

– **Medidas de reparación** del daño causado: Cuando un estudiante haya causado daño a otro miembro de la comunidad educativa, se le guiará para que luego del proceso de reflexión necesario realice acciones que busquen reparar el daño causado. De esta forma las medidas reparatorias consideran gestos y acciones que el estudiante responsable puede tener con la persona agredida y que acompañan el reconocimiento de haber infringido un daño. Las medidas de reparación pueden ir desde las disculpas privadas, públicas, la restitución de un bien, la devolución de un bien, servicios comunitarios, entre otras, siempre manteniendo el principio de proporcionalidad con el daño causado.

– **Talleres sicosociales** con los estudiantes: Corresponde a acciones realizadas por el Equipo psicosocial o multidisciplinario del establecimiento, donde en forma grupal se traten temas que busquen enseñar a los estudiantes herramientas para enfrentar en forma adecuada situaciones que estén viviendo a nivel de curso y que puedan afectar la buena convivencia escolar. A modo ejemplar se pueden señalar en este sentido talleres para el abordaje pacífico de la resolución de conflictos, control de impulsos, tolerancia a la frustración, respeto a la diversidad, entre otros.

– **Talleres con padres, madres y/o apoderados(as):** Corresponde a acciones realizadas por el Equipo psicosocial o multidisciplinario del establecimiento, donde en forma grupal se traten temas que busquen enseñar a los padres, madres y/o apoderados(as) herramientas para apoyar y enseñar la buena convivencia escolar desde el hogar. A modo ejemplar se pueden señalar en este sentido talleres parentales para desarrollar en los estudiantes el respeto, responsabilidad, resolución pacífica de conflictos, autonomía, entre otros.

– **Derivación al equipo psicosocial o multidisciplinario:** Una vez aplicadas las medidas pedagógicas de diálogo, ya sea de manera personal o grupal y citación a apoderados.

– **Derivación a redes de apoyo externas:** Cuando corresponda, el equipo de convivencia escolar, previa información a la Dirección, podrá derivar los antecedentes del estudiante a redes externas de apoyo competentes, tales como oficinas comunales de protección de derechos (OPD-OLN), CESFAM, Tribunales de Familia, entre otros similares, dentro de las cuales se deberá siempre considerar la derivación a la Oficina Local de la Niñez, ubicada en calle Los Aromos N° 1463, Villa San Pedro, comuna de San Pedro de la Paz, y/o la derivación



a la Corporación de Asistencia Judicial ubicada en Los Aromos N°1480, comuna de San Pedro de la Paz.

Todas las derivaciones a redes externas serán monitoreadas desde el Equipo psicosocial a objeto de apoyar desde el entorno escolar las acciones que se estén aplicando a favor del estudiante.

– **Todo lo anterior**, es sin perjuicio, de otras acciones que el establecimiento tenga contemplada en su Reglamento Interno, y esté en condiciones de realizar a favor de un estudiante involucrado.

b. La indicación de toda medida de resguardo dirigida a los estudiantes afectados, por el tiempo que se estimen pertinentes, a fin de garantizar que los hechos vulneratorios de derechos del menor no se repitan. Entre las medidas de resguardo que se podrán adoptar, se encuentran las de: a) separación de los involucrados de espacios comunes; b) separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo ser trasladado a otras funciones o labores fuera del aula; c) participación de un programa de reforzamiento académico; d) apoyo y acompañamiento pedagógico de tutor sombra, por el tiempo que determine en el plan de intervención); e) derivación a psicólogo del establecimiento educacional; f) solicitud a Tribunales de Familia de asignación de un curador, al estudiante afectado, si fuere necesario; g) propiciar la participación del estudiante en actividades extracurriculares que le permita relacionarse con otros estudiantes; h) derivación de los antecedentes de los estudiantes involucrados a redes externas de apoyo, competentes, tales como oficinas comunales de protección de derechos (OPD-OLN), CESFAM, Tribunales de familia, entre otros similares, dentro de las cuales, se deberá siempre considerar la derivación a la Oficina Local de la Niñez, ubicada en calle Los Aromos N°1463, Villa San Pedro, comuna de San Pedro de la Paz, y/o la derivación a la Corporación de Asistencia Judicial ubicada en Los Aromos N°1480, comuna de San Pedro de la Paz.

- **Toda medida de resguardo** que se adopte, deberá incluir los apoyos pedagógicos y sicosociales, señalados en el numeral anterior.

- **Cuando existan adultos** involucrados en los hechos, se podrán adoptar las medidas protectoras señaladas en la letra b, del párrafo anterior, las que deberán estar en coherencia con las establecidas en el Reglamento de Higiene y Seguridad del establecimiento, y deberán ser aplicadas conforme la gravedad del caso.

c. Para el caso que la infracción constituya una falta al Reglamento de parte de alguno de los involucrados, el plan de intervención contendrá la información respecto al tipo de falta que se configura, las etapas del proceso sancionatorio que se iniciará y las eventuales sanciones que pudieran recibir en atención a la falta cometida. En este último caso, se dará inicio, en paralelo y por quién corresponda, el proceso sancionatorio descrito en el Reglamento Interno respectivo, debiendo remitirse la totalidad de los antecedentes para proceder a aquello.

Tratándose de alumnos de párvulos, no procederán sanciones disciplinarias sino formativas y pedagógicas, en coherencia con la legislación educacional vigente.



d. La indicación de las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados, y la forma de comunicación con estos, sólo si fuese necesario. Dentro de las acciones que se contemplarán serán las siguientes: a) la inclusión como afectado en las acciones y medidas que se adopten en virtud del plan de intervención que se elabore; b) ser informado de todas las etapas del procedimiento y de todas las acciones que se ejecuten; c) derivación junto a su pupilo a organismos externos, entre otras que se estimen procedentes.

La comunicación de estas acciones a los apoderados, se realizará siempre, a través de correo electrónico.

e. La indicación del plazo de duración para la ejecución de las acciones contenidas en el Plan de Intervención, conforme sea el caso.

ETAPA N°05 - NOTIFICACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN ELABORADO Y DE SU DURACIÓN, A LOS INVOLUCRADOS:

Vencido el plazo para la elaboración del Plan de Intervención, y dentro de los 05 días hábiles siguientes, todos los involucrados serán citados a entrevista con el Equipo de Convivencia Escolar, donde serán informados de los plazos y de las acciones que contiene el Plan de Intervención. (tratándose de menores de edad, deberán comparecer representados por su padre, madre y/o apoderado, si así lo estimasen pertinente).

De dicha reunión se consignará un acta suscrita por todos los asistentes. La inasistencia de estos últimos dará lugar a una nueva citación, a fin de informarles el contenido del plan de intervención. En caso de no concurrir estos al establecimiento se informará de aquello y de las medidas adoptadas a la Dirección del Establecimiento. Asimismo, en dicha reunión se notificará a los involucrados el inicio del procedimiento sancionatorio en caso que corresponda, cuyas normas se adecuarán a lo establecido en el Reglamento Interno respectivo, en este punto.

ETAPA N° 6 - INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN:

Al día hábil siguiente de notificado el Plan de Intervención a la totalidad de los intervinientes, comenzarán a ejecutarse las acciones contenidas en él, por el plazo que se hubiere establecido. El plan de intervención comenzará a ejecutarse, inmediatamente a continuación de realizada la reunión señalada.

ETAPA N°07 - CIERRE PROTOCOLO:

Una vez concluido el periodo de intervención sicosocial de los involucrados, (señalado en el plan de intervención), el equipo de convivencia escolar evacuará un informe que contenga las conclusiones y resultados de la intervención realizada, el que deberá quedar en la carpeta de antecedentes del estudiante, y en caso de ser requerido para ser puesto a disposición de los Tribunales de Justicia.

Con esta última gestión se dará cierre al protocolo de convivencia escolar activado, iniciándose el seguimiento de la condición de los involucrados por quienes correspondan.

Ruta 160 Km. 8 N° 3573, San Pedro de la Paz

www.colegioalboradasanpedro.cl



De dicho cierre serán notificados por correo electrónico todos los involucrados y el Director del establecimiento.

ETAPA N° 08 - SEGUIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN REALIZADA:

Será un miembro del Equipo de Convivencia Escolar, destinado al efecto, el encargado de hacer seguimiento a los involucrados que hubiesen sido objeto del plan de intervención, a fin de proteger y prever de que los hechos en virtud de los cuales se activó el presente protocolo, no se vuelvan a repetir en el tiempo. Dentro de las acciones de seguimiento se considerará entrevista periódica con los involucrados y de su padre, madre y/o apoderado. Dicho seguimiento se extenderá por un periodo de 3 meses a contar del cierre del protocolo.

2. OTRAS CONSIDERACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO:

2.1. En la adopción del procedimiento señalado en los párrafos anteriores, se deberá resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados, en todo momento, individualizándolos solo con sus iniciales, permitiendo que estos siempre se encuentren acompañados, si es necesario de sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando su revictimización, y evitando en todos los casos, exponer su experiencia, frente al resto de la comunidad educativa.

Asimismo, se resguardará la identidad de quien aparece como adulto involucrado en los hechos denunciados, individualizándolos solo con sus iniciales, hasta que se tenga claridad respecto del o la responsable.

2.2. El estudiante afectado se encontrará siempre acompañado, si es necesario, por sus padres.

2.3. En caso de no poder efectuarse alguna notificación por correo electrónico, será notificación válida carta certificada enviada al domicilio del apoderado registrado al momento de la matrícula.

2.4. En la ejecución del presente protocolo y en virtud de lo establecido en la ley 21.430, en sus artículos 28 y 35 y que consagra el derecho a ser oídos y ser informados, al considerarse los niños, niñas y adolescentes sujetos de derechos, se tendrá especial consideración de informar y oír a los involucrados menores de edad, respecto de toda medida o procedimiento que se le está aplicando, por lo que será responsabilidad de los miembros del equipo de convivencia escolar a quien corresponda la ejecución de alguna medida o la aplicación de algún procedimiento, informar efectivamente al alumno de lo sucedido en un lenguaje claro y adecuado, según su etapa de desarrollo.

2.5. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

Ruta 160 Km. 84V, 3573, San Pedro de la Paz

www.colegioalboradasanpedro.cl