

Protocolo de actuación frente a acoso escolar, maltrato o violencia entre los miembros de la comunidad educativa

Año 2025



JUSTIFICACIÓN

En la comunidad Los Alerces de Talagante, se contribuye a la formación y aprendizaje de todos y todas las estudiantes, así mismo, se realza la importancia en su desarrollo espiritual, moral, ético, afectivo, artístico y físico, promoviendo el cuidado personal y actuando en función a los valores institucionales de responsabilidad, honestidad, respeto, tolerancia, justicia y solidaridad.

Nuestra institución reconoce y establece líneas de acción y orientación a través de Protocolos, los que, a partir de normas y reglas establecidas, permiten guiar y regular los procesos interventivos en las diversas situaciones que se presentan en el contexto escolar.

Uno de los fenómenos a los que las comunidades educativas se ven expuestas, tiene relación con situaciones de violencia escolar, más específicamente al bullying y ciberacoso, los que traen consigo efectos y consecuencias negativas en las personas, tanto víctimas y victimarios, la comunidad, el clima y la convivencia escolar.

Por una parte, según documento técnico bullying y ciberbullying, del programa hablemos de todo INJUV, plantea tasas de incidencia en diversas muestras en qué destacamos que el sondeo nº5 basado en establecimientos educacionales, el 61% de los y las jóvenes encuestados(as) declara haber sido intimidado o maltratado verbalmente con insultos, burlas o amenazas al interior de los centros educativos, el 41% haber vivido situaciones de exclusión y el 33% haber sido intimidado físicamente. Es preocupante señalar que en el mismo sondeo se indica que 30% de quienes declaran haber sufrido bullying no hicieron nada en relación a ello, el 25% le contó a su familia y el 19% respondió con la misma agresión.

Es importante destacar que basados en estas mediciones, se puede observar que es un fenómeno que se presenta a modo transversal entre las relaciones de los/las niños, niñas y adolescentes de nuestro país, por lo que su prevención, educación e intervención es necesaria en los contextos en que estas relaciones se aprenden y se convive cotidianamente como los son los centros educativos.

Como antecedente contextual al confinamiento intermitente y la vuelta definitiva al espacio educativo, las denuncias relacionadas con violencia escolar según La Superintendencia de Educación han aumentado un 40% en este último periodo.

La sana convivencia escolar ha sido uno de los ejes en el ámbito y contexto escolar de reformulación a lo largo de este último tiempo, por lo que se han impulsado y actualizado las leyes y políticas que norman y reglamentan estas situaciones. Como datos relevantes el año 2011 se publica la Ley sobre Violencia Escolar (20.536), la cual incorpora una mirada formativa y tratamiento de la violencia escolar, principalmente desde

una mirada formativa en donde las instituciones deben promover la convivencia escolar y actuar de modo preventivo. En 2019 se realiza la última actualización a la Política Nacional de Convivencia Escolar, la cual tiene por objetivo orientar y fortalecer los procesos de enseñanza, de aprendizaje y de gestión de la convivencia escolar para el desarrollo de los ámbitos personal y social, y del conocimiento y la cultura, tanto de los estudiantes como del conjunto de la comunidad educativa.

Como institución propendemos establecer mecanismos efectivos y eficientes que nos permitan educar, prevenir e intervenir a tiempo, principalmente en la búsqueda de resguardar el entorno orientador y seguro en que nuestra comunidad requiere.

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe conceptos claves para entender sobre violencia escolar, específicamente de bullying y ciberacoso, respecto a la orientación de nuestro Proyecto Educativo Institucional para el abordaje de este fenómeno y la entrega de un lenguaje común a la hora intervenir las incidencias.

A través de este, el Colegio Los Alerces de Talagante pretende establecer un marco que presenta los responsables y pasos a seguir en la presencia de este tipo de situaciones (conductas, actitudes y faltas), la tipificación y la intervención, así como también las pautas con las cuales orientan el quehacer de quienes poseen la competencia técnica frente a estos casos.

Para la elaboración de este protocolo se han tomado en consideración, la realidad escolar de nuestro establecimiento, en cuanto a la edad madurativa de nuestros estudiantes, aclaración de ciertas definiciones para entender el fenómeno, lineamientos técnicos y legales, orientaciones especiales, la organización institucional y el vínculo con nuestro proyecto educativo institucional.

DEFINICIONES

Bullying o acoso escolar: Toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera 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 indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un daño, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio.

Características:

- Acto reiterado en el tiempo
- Asimetría en la relación de los involucrados: Una de las partes tiene mayor poder, físico, social o psicológico.

- Se da entre pares

Formas de bullying

- MALTRATO VERBAL: Son insultos, sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores.
- INTIMIDACIONES PSICOLÓGICAS: Se trata de amenazas para provocar miedo, lograr algún objeto o dinero y también para obligar a hacer cosas contra su voluntad, chantaje y burlas públicas, escritos en paredes o muros, notas, cartas, mensajes a móviles y correos electrónicos amenazantes (conocido como ciberacoso, se nombra más adelante).

- MALTRATO FÍSICO: Directo (Golpizas, lesiones con diferentes objetos, agresiones en forma de patadas) o Indirecto (Robo y destrozo de material escolar, ropa y otros objetos personales).

- AISLAMIENTO SOCIAL: Ignorar y no dirigir la palabra, impedir la participación con el resto del grupo, coaccionar a amigos y amigas de la víctima para que no interactúen con la misma. Rechazo al sentarse a su lado en la sala.

Ciberacoso: Consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor.

Formas de ciberacoso

- MEDIANTE MENSAJES: La persona puede ser intimidada o amenazada a través de mensajes reiterativos y constantes mediante WhatsApp, Instagram, Facebook u otra aplicación de mensajería. Pueden ser amenazas sobre agresiones directas, difundir información privada o un rumor falso, creando un malestar, exposición social o temor profundo en la persona.

- **MEDIANTE EXCLUSIÓN:** A través de grupos de chat o de redes sociales se realizan actos deliberados y explícitos para excluir a una persona del resto en las redes, utilizando a su vez este canal para difundir chismes o burlas sobre ella.

- **CREACIÓN DE CUENTAS:** Consiste principalmente en registrar una cuenta falsa a nombre de una persona y/o en la conformación de una red social en la que vincula a otros estudiantes en relación a temáticas particulares (ejemplo: confesiones, rumores, mensajes anónimos, entre otras), en la que se publica información no verídica, fotografías adulteradas o similares, mensajes de odio, con la finalidad de causar vergüenza o dañar la reputación de alguien.

- **TRIBUNA SOCIAL:** Consiste en ser parte de comunidades y/o redes sociales, en las que se presentan estas actividades que agreden o permiten exponer a otros, por lo que establecen el marco y la apertura a esta información, ampliando el margen de acción e incidencia de estas dinámicas tanto como la validación por el entorno social. Es aquí donde se actúa pasivamente en la conformación y NO denuncia de estos hechos, por lo que nos hacemos cómplices y parte de ellos.

- **DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PRIVADA:** Sucede cuando se accede a información privada sobre una persona y se utiliza para humillarla o avergonzarla. Este contenido puede ser fotografías, videos o mensajes de texto. A veces esto se puede conseguir a través de engaño, fingiendo intención de ayudar o mostrando una amistad inusual hacia la persona con el objetivo de obtener esta información para luego difundirla.

ANTECEDENTES

La violencia escolar es una temática preocupante a nivel país, ya que existen una serie de consecuencias negativas para víctimas y victimarios de bullying y ciberacoso.

Víctimas:

- Aumento de síntomas depresivos y ansiosos.
- Trastornos de estrés postraumático.
- Síntomas psicosomáticos: dolores de cabeza, estómago, falta de apetito.
- Ideas suicidas.
- Ausentismo y baja de rendimiento académico.
- Uso problemático de alcohol y otras drogas.
- Invertir roles: quienes lo recibieron en algún momento, pueden realizarlo a otros/as.

Los niños, niñas y adolescentes que acosan a otros/as están más propensos a involucrarse en situaciones más violentas durante la adultez, como, por ejemplo, abuso de alcohol y drogas, vandalismo, abandono escolar, comportamientos abusivos hacia pareja o hijos/as.

PREVENCIÓN

1. A nivel de la comunidad educativa se generarán estrategias para prevenir la violencia escolar y/o bullying, por medio de:

- Talleres: Para funcionarios/as, estudiantes y apoderados/as.
- Actividades formativas y recreativas durante el año escolar.
- Entrega de información sobre estas temáticas por medio de redes sociales (Instagram y Facebook oficiales del establecimiento).

2. Cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiante, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de maltrato sobre algún estudiante tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del profesor jefe del alumno o inspector tutor. El receptor o receptora de la información deberá dar a conocer la información al encargado de convivencia escolar, o en su ausencia a funcionarios del equipo de convivencia.

ORIENTACIONES

Recomendaciones para actuar ante situaciones de acoso o ciberacoso escolar:

Como ya se indicó, el acoso es una forma específica de violencia escolar. Intervenir y abordar estas situaciones es muy complejo. Para enfrentar estos actos, es fundamental poner atención en el conjunto de los estudiantes involucrados y no solo en la víctima y el victimario, ya que, por tratarse de situaciones recurrentes en el tiempo, es muy probable que exista un número significativo de testigos de la situación en los que opera una especie de ley del silencio que ha sido descrita en los casos de acoso o bullying. En este sentido, es importante tener en consideración:

- Intervenir cuando hay sobrenombres o burlas reiteradas hacia algún estudiante, por alguna característica física, psicológica, étnica u otra. Estas burlas no deben ser toleradas como algo “normal” o esperable entre estudiantes.
- Intervenir cuando hay bromas o comentarios irónicos dirigidos hacia algún compañero que no resultan comprensibles para el adulto pero que generan una reacción en el grupo de estudiantes y en la posible víctima (miradas nerviosas, risas, gestos). Suelen indicar que algo está ocurriendo a espaldas de los adultos y que puede constituir una situación de acoso.
- Conversar de manera privada con estudiantes que presentan cambios en la conducta o en el estado de ánimo que no tienen una explicación evidente, en la asistencia o el rendimiento de un estudiante. Es importante no actuar precipitadamente, pues los estudiantes que están pasando por una situación de acoso se encuentran en un estado de vulnerabilidad emocional. Se sugiere comunicar y analizar la situación con el profesor jefe o Equipo de Convivencia Escolar para decidir en conjunto la mejor manera de abordarlo.
- Investigar y aclarar las situaciones en que se producen daños a las pertenencias de algún miembro del grupo.

- No justificar ninguna manifestación de acoso u hostigamiento hacia un estudiante. En ocasiones se ocupan explicaciones como por ejemplo “es molesto así es que le están dando un poco de su propia medicina” o “le gusta que lo molesten”. En la dinámica que se produce en el acoso escolar, las víctimas pueden recurrir a comportamientos inexplicables con tal de detener la violencia o de normalizarla. Es deber principalmente de los adultos en corresponsabilidad de todos los y las agentes comunitarios romper con ese tipo de situaciones a través de la intervención formativa y directa.

- Abordar al grupo de testigos y trabajar con ellos es una manera efectiva de romper la inercia relacional que suelen tener los casos de acoso. Muchos de ellos prefieren guardar silencio o reírse de estas situaciones ante el temor de convertirse en víctimas. El apoyo y orientación de los adultos puede ayudar a que tengan una posición más clara frente a la situación.

- Los actos de violencia cometidos por adultos hacia menores de edad de la comunidad educativa revisten especial gravedad.

FUNCIONES DE LOS ESTAMENTOS DEL ESTABLECIMIENTO

<u>Encargado de convivencia escolar:</u> 1. Coordina el equipo de Convivencia Escolar 2. Coordina y monitorea el diseño e implementación del Plan de Gestión de Convivencia Escolar y revisión y actualización del Reglamento Interno.	<u>Equipo de convivencia escolar y/o consejo escolar:</u> Su función será promover la buena convivencia y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, canalizando la participación de toda la comunidad educativa, generando espacios de participación, incorporando propuestas para la elaboración de un plan de gestión con
3. Informa de las actividades del Plan de Gestión al Consejo Escolar e incorpora las medidas propuestas por éste. 4. Fortalece y desarrolla estrategias para	acciones que implementará el encargado de convivencia escolar.

prever y abordar situaciones de violencia escolar. 5. Promueve e informa los lineamientos preventivos y formativos de la convivencia escolar (PNCE y PEI). 6. Promueve la participación de los distintos actores en la convivencia escolar. 7. Participa de reuniones de trabajo y coordinación con equipo directivo o de gestión para garantizarla articulación del Plan de Gestión de Convivencia Escolar con el resto de la gestión institucional. 8. Atiende estudiantes, padres, madres y/o apoderados, que presentan necesidades y/o dificultades específicas en su participación en la convivencia. 9. Desarrolla junto al equipo de convivencia escolar actividades en	<u>Director:</u> Debe tomar conocimiento, participando en el plan de gestión de convivencia escolar y resolver cualquier situación no contemplada en este reglamento.
	<u>Estudiante y Apoderado/a:</u> Son los primeros responsables de poner en conocimiento de la situación de maltrato psicológico, verbal o físico, al profesor jefe u equipo de convivencia.
	<u>Profesor/a:</u> Escuchar al alumno y realizar la investigación de los hechos, mediar en el conflicto cuando el hecho sea un conflicto aislado y si la acusación es grave deberá informar en forma

formato taller y/o capacitaciones a docentes, asistentes de la educación, estudiantes, padres y apoderados. 10. Asiste a reuniones convocadas por Encargado Comunal de Convivencia Escolar para articular y complementar el trabajo de la escuela con el nivel comunal (red territorial, modelo ABE, otros). 11. Registra las acciones realizadas por el equipo de Convivencia Escolar y sus integrantes (actas, evidencias, otros).	inmediata al Encargado de Convivencia.
---	---

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Cualquier acción descrita relacionada con acoso escolar (bullying) o ciberacoso (ciberbullying) será considerada una falta **grave y/o gravísima**, adoptando las medidas disciplinarias y formativas según Manual de Convivencia Escolar del establecimiento, por el personal competente (Inspector y encargado de convivencia escolar). En ella serán a su vez considerados como agravantes los alcances de sus acciones basados en el daño causado, la alteración de la sana convivencia escolar, antecedentes previos, entre otros.

2. En caso de recibir una denuncia de maltrato y/o violencia escolar interna por parte del alumnado o funcionario del colegio, se realizará el proceso de investigación que tendrá por objeto comprobar la veracidad de la denuncia y la participación del estudiante en dicho acto. La investigación no podrá durar más de 20 días hábiles, a menos que existan causas fundadas que justifiquen prórrogas.

3. En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos/as los involucrados/as, el derecho de todas las partes a ser escuchadas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de apelar.

4. Cualquier situación de Convivencia Escolar no contemplada en este Reglamento, será resuelta por la Dirección del establecimiento.

PROCEDIMIENTO

1. Comunicación (directa o anónima) e inicio del proceso: El procedimiento se inicia con la comunicación, verbal o por escrito de un profesor, asistente de la educación, funcionario o apoderado/a, el cual da aviso de la situación de un estudiante que está siendo afectada/o por una situación de maltrato, algún tipo de violencia o acoso escolar (Bullying). Comunicando al encargado de convivencia escolar, psicóloga del equipo de convivencia escolar o Inspector (anexo 1).

El encargado de convivencia escolar, la psicóloga o el inspector deberá atender con prioridad y personalmente a quien(es) realiza(n) la denuncia, en una entrevista privada, escuchar con atención, respeto y credibilidad, y brindarle el primer apoyo y protección de ser necesario. La entrevista tendrá por objetivos (anexo 2):

1.1 Recabar los antecedentes sobre el hecho. Se deberán considerar al menos los siguientes aspectos:

- Descripción de la situación o hecho de maltrato, tipos de violencia o acoso escolar o bullying que se denuncia.
- Participación de actores (víctimas, agresores, testigos pasivos o activos u otros).
- Fecha o tiempo en que ha ocurrido el hecho.
- Lugar o lugares.
- Consecuencias observadas.
- Y todo otro antecedente que permita dimensionar la situación denunciada.

1.2 Consignar la información de los antecedentes en un reporte que sintetice los hechos denunciados.

1.3 Informar al denunciante sobre el o los procedimientos que posiblemente amerite la situación y los plazos que se aplicarán, de modo de que la persona tenga claridad respecto al proceso a seguir y sienta acogida su denuncia.

En caso de ser pertinente se formalizará la recepción de la denuncia por escrito al denunciante, con copia al director/a del establecimiento.

2. Análisis de los antecedentes y adopción de medidas disciplinarias, formativas y de resguardo a los participantes:

➤ El encargado de convivencia escolar de acuerdo con la información recabada, podrá verificar y ponderar la gravedad del daño ocurrido realizado por los/as estudiantes involucrados (agresores o víctimas). En este sentido podrá aplicar las primeras medidas disciplinarias, formativas, psicosociales o técnicas de resolución de conflictos si la circunstancia lo amerita(véase mediación, arbitraje y negociación en la páginas 19 y 20 del manual de convivencia escolar) pudiendo evaluar la gravedad de las acciones cometidas y tomando en consideración la graduación de las faltas de acuerdo con los hechos cometidos por las y los estudiantes, así como también los principios del debido proceso, justo y racional, gradualidad, etapa evolutiva del estudiante y nivel de madurez que estos se encuentran(véase páginas 8 y 9 del manual de convivencia escolar).

Si se cuenta con todos los antecedentes y evidencias, el encargado de convivencia escolar podrá resolver la situación de forma pronta (teniendo 2 días hábiles para citar a las/os apoderados y aplicar las medidas. En este caso se podrán aplicar las medidas **disciplinarias, formativas, pedagógicas y/o psicosocial** que estipula el manual de convivencia escolar las cuales están categorizadas según la severidad de la transgresión a los valores institucionales (leves, graves y gravísimas) las cuales pueden ser:

- **Medidas REPARATORIAS para él o la estudiante Víctima/s:** Derivación a especialistas (psicólogo, psiquiatra, neurólogo, psicopedagogo, terapeuta ocupacional, entre otros), trabajó reparatorio con el equipo de convivencia escolar, entidades de resguardo de los derechos de las y los estudiantes (OPD, Programa lazos, Protección de infancia y niñez, PRM, entre otros programas de reparación del daño)

- **Medidas DISCIPLINARIAS para él/la o los/as estudiante/s agresor/a(es):** Amonestación verbal, registro en la hoja de vida, citación del apoderado, seguimiento conductual, cambio de curso, ajuste de la jornada, suspensión de clases, condicionalidad educativa, cancelación de matrícula (protocolo de aula segura), expulsión (protocolo aula segura).

- **Medidas FORMATIVAS para él o la estudiante agresor/a:** Reflexión guiada, reparación del daño, trabajo comunitario, Recuperación y refuerzos de estudios, Firma de acuerdos y compromisos, acompañamiento en el aula, solicitud de diagnóstico externo.

- **Medidas de resguardo y reparación del daño a los/as estudiantes afectados (psicosociales):** Una vez que se active el protocolo se tomarán las medidas de resguardo hacia las y los estudiantes que figuran como afectados (víctimas), conjuntamente se les darán a conocer estas medidas y los procedimientos a realizar para que se sientan en todo momento protegidos y seguros. Dentro de estas medidas se adoptarán el apoyo pedagógico y psicosocial las cuales pueden ser:

- ❖ Trabajo de tutorías por parte del o la profesor/a jefe del estudiante.
- ❖ Trabajo multidisciplinario entre equipo de convivencia escolar, profesional tratante del estudiante y apoderado o tutor del estudiante (familia).
- ❖ Contención emocional por parte de la psicóloga de convivencia escolar.
- ❖ Supervisión de espacios comunes por parte de inspectores de patio.
- ❖ Socialización a los docentes y asistentes de la educación del colegio para tener monitoreado los espacio comunes o abiertos del establecimiento.

2.1 Si la situación involucra sólo a adultos (conflicto entre docentes, entre docentes y apoderados, entre directivos y docentes, por ejemplo), y puede resolverse directamente entre los afectados, se le comunicará al director/a del establecimiento, para que pueda generar un diálogo abierto con las partes y aclarar la situación. De lo contrario se avisará al prevencionista de riesgos sr: David Michea para que active **protocolo de acoso laboral para los funcionarios del establecimiento el cual se detalla en el RIOHS de la fundación los alerces de Talagante el cual se presenta por título DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO** descritos en los artículos 110 al 121.

2.2 Si la situación involucra a adultos y niños, niñas y/o jóvenes (entre docentes y estudiantes, asistentes de la educación y estudiantes, por ejemplo) se aplicará el siguiente procedimiento que estipula el RIOHS de la fundación los alerces de Talagante 2025 el cual se detalla a continuación:

- “Conforme está establecido el Protocolo de actuación en estos casos cuando el victimario es un trabajador del establecimiento y la víctima es un estudiante e integrante, se adoptarán las medidas administrativas que se señalan por el RIOHS: Ante el resguardo del interés superior del niño o niña adolescente.
- A continuación, se presenta el procedimiento de actuación frente a la denuncia de uno hecho de violencia o maltrato de carácter grave:

Se recibe la denuncia	De un estudiante, apoderado, profesor, trabajador e integrante de la comunidad	Se informa de manera inmediata y clara a la Dirección del establecimiento.
	Se da el resguardo, la reserva a la denunciante mientras se desarrolla el proceso inicial.	La Dirección verifica la primera información y cita al Encargado de Convivencia Escolar para aplicación de protocolo de indagación administrativa o investigación del caso denunciado.
La dirección con los antecedentes a la vista deberá tomar determinación laboral, tal como lo señala el RIOHS en estos casos hacer la denuncia correspondiente en la fiscalía de Talagante en un plazo que no supere las 24 horas.	Se dispone por Resolución de la Dirección la conformación del equipo de Investigación o Indagación Administrativa que la compone de: 1.- Encargado de Convivencia Escolar. 2.- funcionario cumpla función de secretario. 3.- Efectuar todas las diligencias tendientes a obtener información de los hechos, medios probatorios tales como CCTV, DECLARACIÓN TRABAJADORES, MENORES SE ENTREVISTA Y SE LEVANTA ACTA DE ENTREVISTA, toda aquella información relevante. 4.- Mientras se realice la denuncia se resguarda al estudiante y al denunciado respetando su presunta inocencia, en este sentido se realizarán cambios de funciones del funcionario (trabajador/a) o cambios en su horario de trabajo evitando el contacto él o la estudiante.	
DENUNCIA MINISTERIO PÚBLICO	El director junto o el encargado de convivencia escolar con los antecedentes expuestos, se hace la denuncia a la Fiscalía Local de la Comuna que se ubica el Establecimiento Educacional, dentro de las 24 horas siguientes a haber tomado conocimiento de los hechos.	

Si el hecho es flagrante	El director o el encargado de convivencia escolar llamará a Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, quien adopta procedimiento con detención del denunciado y protección de la víctima resguardo del derecho del niño o niña adolescente. Se realiza el mismo proceso anterior para los efectos contractuales del denunciado con la Fundación Educacional Los Alerces de Talagante
--------------------------	---

3. Estudio de la situación: La etapa de estudio de la situación debe ser realizada en un corto plazo (ejemplo: 2 a 3 días hábiles aproximadamente) y permitir al Encargado de Convivencia escolar y/o psicóloga del equipo de convivencia escolar, conocer la versión de los distintos actores involucrados, así como recabar antecedentes que permitan respaldar los hechos (anexo 3). Las actividades que se deben considerar son las siguientes:

3.1 Entrevista individual con los actores involucrados (víctimas y "agresores", posibles testigos).

3.2 Cuando las versiones individuales sean contradictorias y no permitan dilucidar los hechos, considerar una entrevista grupal con los actores involucrados (víctimas y "agresores").

3.3 Si la situación está referida a estudiantes, se realizará una reunión con sus madres padres, o apoderados. Además, se entrevistará a él o los profesores jefes que corresponda.

3.4 Entrevista con otros actores de la comunidad escolar que pudieran aportar antecedentes a la investigación, cuando corresponda.

3.5 Recabar y resguardar las evidencias relacionadas con el hecho que se denuncia (vídeos, registros, fotos u otros); estas evidencias podrán ser utilizadas durante la investigación como medios de prueba y análisis con los actores involucrados.

3.6 La fase de estudio concluye con un informe que elabora el Encargado de Convivencia y/o psicóloga del equipo de convivencia escolar, en el cual consigna las actividades realizadas, los resultados obtenidos y el conjunto de recomendaciones sobre las medidas reparatorias y formativas a efectuar. Este informe es entregado al equipo directivo y al director/a del establecimiento.

3.7 Consideraciones en la etapa de estudio:

- **Confidencialidad:** Durante todo el proceso, es importante resguardar la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por la dignidad y honra de los involucrados.

- **Registro:** La información recabada y las acciones que se realicen durante este procedimiento, deberán quedar documentadas. Estos antecedentes no serán accesibles para terceros ajenos al estudio, excepto cuando sean requeridos por una autoridad pública pertinente.

- **Protección:** Durante el desarrollo de este procedimiento se debe resguardar la protección del afectado y de todos los involucrados, velando por el interés superior del niño/a

- Si él/a o los/as afectados son estudiantes, se debe además comunicar a los padres, madres o apoderados respecto del procedimiento y apoyarles para que cumplan un rol de contención afectiva, adopten medidas formativas y de apoyo a los menores involucrados. **El encargado de convivencia escolar será el encargado de citar a los apoderados mediante llamada telefónica.**

- Si la o las personas involucradas son adultos (profesor u otro funcionario del establecimiento) y las circunstancias resulten pertinentes, se le debe brindar protección. Además, si correspondiere, se tomarán medidas para que pueda continuar desarrollando sus labores, a excepción de que esté en riesgo su integridad.

- Si las personas involucradas son adultos APODERADOS/AS de la comunidad educativa o externa a ella y están agrediendo, maltratando, acosando a un estudiante se tomarán medidas de resguardo de vulneración de derecho hacia el menor, denunciando a los/as adultos en un plazo que no supere las 24 horas ante los organismos pertinentes (ministerio de familia, PDI, OPD, Carabineros de Chile).

4. Análisis y definición de medidas:

➤ En base en el informe del estudio, el equipo directivo junto al encargado de convivencia, analizan y proponen las **medidas reparatorias** para las/os estudiantes involucrados, estas están anteriormente descritas en el punto n°2 de este mismo protocolo (**Medidas de resguardo y reparación del daño a los/as estudiantes afectados (psicosociales) y formativas** (incluye las medidas pedagógicas) que se estiman justas y adecuadas de aplicar, de acuerdo su etapa evolutiva y ajustadas al curso que el estudiante está desarrollando, así como también se resguardará en todo momento el interés superior del niño/a y el principio de proporcionalidad de la falta cometida ajustada con lo establecido en el manual de convivencia escolar del establecimiento.

➤ Las medidas reparatorias, socioemocionales, pedagógicas y/o formativas serán adaptadas para todos/as los/as involucrados en el protocolo, por ejemplo: agresor, víctima, testigos.

➤ Le corresponde además al Encargado de convivencia escolar planificar la comunicación de las decisiones a los afectados y a los funcionarios respectivos, definiendo los responsables de su aplicación, así

como los medios y plazos para realizarlas.

- Elabora también un acta con las decisiones adoptadas; se dejará copia del acta en el Registro de denuncias correspondiente a cada situación.

5. Apelación a las medidas (opcional):

- Los involucrados en la situación podrán apelar por escrito al director/a del establecimiento en primera instancia y al Consejo Escolar de las medidas adoptadas.

6. Comunicación y aplicación de las decisiones finales:

- Una vez definida la resolución final, corresponde al Encargado de Convivencia informar verbalmente, y por escrito a los afectados, las medidas resueltas, según lo planificado.

- Corresponderá al Equipo directivo, presentar un informe final al Consejo Escolar.

7. Seguimiento a la aplicación de las medidas

- Corresponderá al equipo de Convivencia Escolar, realizar un seguimiento a la aplicación de las medidas, a través de la verificación de su cumplimiento, mediante la observación directa, conversación con los afectados durante el proceso de aplicación de las medidas o con terceros que puedan aportar información sobre el proceso.

- El equipo de Convivencia Escolar, en conjunto con docentes y paradocentes, cumplirán también una labor de apoyo al cumplimiento de las medidas y de orientación a los involucrados para que puedan desarrollar un proceso formativo en esta etapa.

- Los resultados de este seguimiento a la aplicación de las medidas serán comunicadas al equipo directivo para que elabore un informe final al consejo escolar.

- El proceso de seguimiento debe ser logrado por todos los estamentos de la comunidad educativa, especialmente con el apoyo de los inspectores de patio.

SÍNTESIS GRÁFICA

1. Comunicación (directa o anónima) e inicio del proceso.	Cualquier persona de la comunidad educativa comunica al equipo de Convivencia Escolar.
2. Recabar los antecedentes sobre el hecho, Descripción de la situación o hecho de maltrato, tipo de violencia y acoso escolar, Participación de actores, Fecha o tiempo en que ha ocurrido el hecho, Lugar o lugares, Informar al denunciante sobre el o los procedimientos que posiblemente amerite la situación y los plazos que se aplicarán.	El Equipo de Convivencia Escolar recaba información e informa plazos y procedimientos a los participantes.
3. Estudio de la situación.	El Equipo de Convivencia Escolar realiza el estudio y propone medidas en base al manual de Convivencia Escolar.
4. Análisis y definición de medidas.	Equipo directivo recibe propuesta, analiza y resuelve. Se comunica resolución al encargado de Convivencia Escolar. El Encargado de Convivencia Escolar comunica a los/as involucrados/as.
5. Apelación de los involucrados(as) (opcional).	Única instancia de apelación hacia el director del establecimiento, quien solicitará criterios al equipo directivo.

6. Comunicación y aplicación de las decisiones finales.	El Equipo de Convivencia Escolar comunica a los/as involucrados/as las medidas finales. Equipo de Convivencia Escolar presenta informe final.
7. Seguimiento a la aplicación y cumplimiento de las medidas.	El Equipo de Convivencia Escolar, docentes y paradocentes monitorean la implementación de las medidas y el cumplimiento de las mismas. El Equipo de Convivencia Escolar presenta un informe de seguimiento de la aplicación de las medidas al equipo directivo.

▪ **MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD ESCOLAR.**

➤ El Encargado de convivencia escolar o psicóloga del equipo, encargado/a del protocolo de actuación es el responsable de propiciar la comunicación con las familias del involucrado y la comunidad escolar.

▪ **EN CASO DE TRASLADO A UN CENTRO ASISTENCIAL.**

➤ **A dónde:** Hospital Provincial de Talagante.

➤ **Quién realiza el traslado:** Encargado de convivencia escolar, Profesor John Cerda Arce.

➤ **Quién permanece con el estudiante:** Inspectora de patio Karen Villablanca Pizarro.

➤ **Con qué recursos:** Recursos de caja chica.

▪ **EN CASO DE QUE CORRESPONDA ESTABLECER UNA DENUNCIA.**

➤ El director realizará la denuncia en conjunto con él encargado de convivencia escolar para poner en antecedente la vulneración de derechos a los niños, niñas, adolescentes o jóvenes al tribunal de familia por el siguiente procedimiento:

1. **Entrar al sitio web del Poder Judicial**
2. **Iniciar sesión con la Clave Única**
3. **Realizar la demanda**
4. **Acompañar la demanda con los documentos pertinentes**

*IMPORTANTE: Obligación de denuncia de delitos.

Plazo: 24 hrs.

Responsable: Director/a o persona designada.

Detalle de acciones: El Directora del establecimiento o a en quien éste delegue, (preferentemente al encargado de convivencia escolar) deberán denunciar cualquier acción que revista carácter de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, ya sea, a Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI), las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho individualizando:

- Nombre completo, RUT y domicilio de la víctima y sus padres y/o apoderados.
- Nombre completo RUT y domicilio del acusado, y en el caso de ser otro estudiante de sus padres y/o apoderado.
- Breve relato de los hechos denunciados.
- Acompañar copia completa de la investigación realizada/ o denuncia recibida por el establecimiento.

Anexo 1

Persona que da cuenta de la situación de maltrato y/o acoso escolar entre miembros de la comunidad escolar:.....

Cargo:

• Anexo 2. Recopilación de los antecedentes y otros involucrados para su análisis.

Descripción de la situación o hecho de maltrato, acoso escolar o bullying que se denuncia	
---	--

Participación de actores	
Víctimas	
Agresor/es	
Testigos pasivos o activos u otros	
Fecha o tiempo en que ha ocurrido el hecho.	
Lugar o lugares.	
Consecuencias observadas	
Otros antecedentes que permitan dimensionar la situación denunciada.	

- **Anexo 3. Entrevistas personales para recabar información.**

Entrevista con la víctima

--

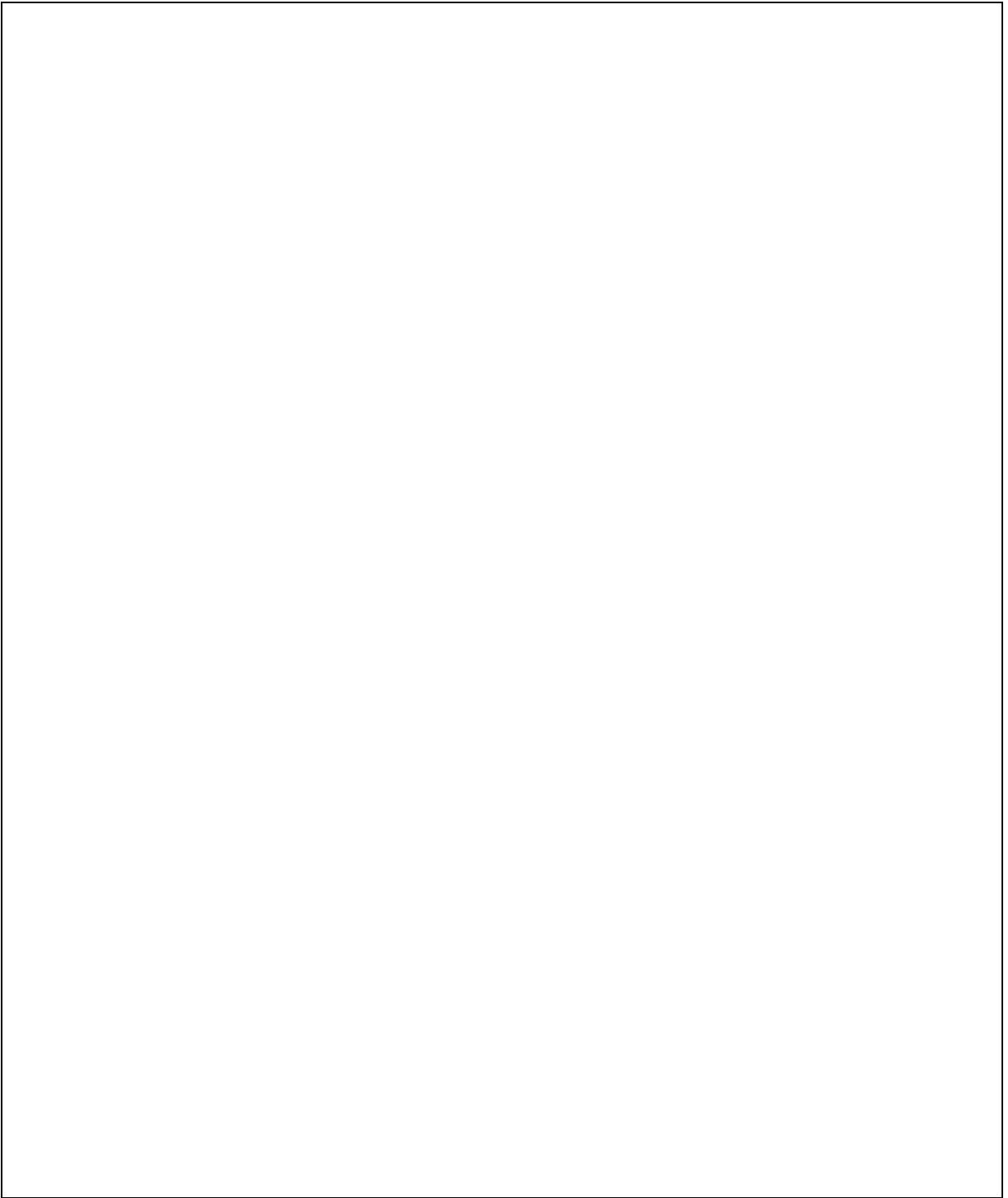
Entrevista con el agresor



Entrevista con los testigos

Entrevista con los testigos





Entrevista con madre, padre y/o apoderado

Entrevista con actores de la comunidad educativa

Rol del funcionario:

- **Anexo 4. Informe del equipo de Convivencia Escolar**

Nombre del encargado de convivencia escolar: Nombre de la psicóloga de convivencia escolar:
Fecha:

Anexo 5. Informe final del equipo directivo

Nombre:
Rol del funcionario:
Fecha:

- **Anexo 6. Apelación al director (opcional)**

Nombre del estudiante:
Fecha: