

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y
PREVENCIÓN
2019**

En caso de Maltrato , Violencia Escolar y Acoso o Bullying

Escuela General Alberto Bachelet Martínez

ÍNDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Definición de conceptos.....	4
3.	Diagrama sobre Protocolo de Actuación frente a Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying,	7
4.	Definición de medidas para prevenir el Maltrato Escolar y el Acoso Escolar o Bullying.....	8
5.	Definición de situaciones frente a las cuales se activará el protocolo y sus responsables.....	9
5.1	En caso de Maltrato Infantil.....	9
5.2	En caso de Violencia Escolar.....	10
5.3	En caso de Acoso Escolar o Bullying.....	11
6.	Definición de medidas de contención, reparatorias y de apoyo a la víctima, en caso de Bullying.....	14
6.1	En relación al estudiante agredido.....	14
6.2	En relación al estudiante agresor.....	14
6.3	Sugerencias para las Familias si se dan cuenta que su hijo o hija participa en acciones de Bullying, ya sea como agresor o espectador.....	15
6.4	Sugerencias para las Familias si sospechan que su hijo o hija está siendo víctima de Bullying	16
7.	Instancias de derivación y consulta.....	16
8.	En caso de ser necesario el traslado al centro asistencial.....	17
9.	En caso de presentar antecedentes frente a la Superintendencia de Educación.....	17

10.	protocolo frente a situaciones de maltrato, agresión o violencia de adultos miembros de la comunidad educativa a estudiante	17
11.	Procedimiento para actuar en caso de acoso, maltrato, violencia y agresión de estudiante a apoderados, y/o funcionarios de la Escuela.	19
12.	Procedimiento para actuar en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de apoderado (o familiar de estudiante) a un funcionario de la Escuela.	20
13.	Procedimiento para actuar en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de funcionario de la Escuela a apoderado(a).	20
14.	Procedimiento ante acoso, maltrato, violencia y agresión entre funcionarios de la Escuela.	21
	Bibliografía.....	22

1. Introducción

Los establecimientos educacionales tienen como función principal educar, enriquecer y proteger a sus estudiantes, en un ámbito de respeto y ejercicio de todos sus derechos, representan para éstos, el lugar donde pasan gran parte de su vida cotidiana. Sin embargo, no se encuentran libres de los problemas de violencia que se generan en la sociedad actual.

Por este motivo, la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada en septiembre de 2011, estipula que cada establecimiento educacional debe generar políticas educativas que apunten al fortalecimiento de una sana convivencia escolar, mediante criterios pedagógicos, medidas de prevención y un marco regulatorio que defina las relaciones entre los distintos miembros de la Comunidad Educativa, a través de la formalización de conductas esperadas y de aquellas que son consideradas como faltas a la buena convivencia. En este contexto, es de vital importancia, el Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia pues permite identificar los procedimientos a seguir, ordenando y sistematizando las acciones, medidas y responsables de implementarlas, cada vez que se conozca una situación de Maltrato infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying como también los procedimientos cuando estas temáticas involucren a adultos de la comunidad escolar.

Se ha elaborado el siguiente Protocolo de Actuación cuyo propósito fundamental es exponer en forma clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de efectuar las acciones necesarias para proteger a los estudiantes de la Escuela, en primer lugar, y a los demás integrantes de la comunidad, una vez que se haya detectado o sospechado que alguno de éstos ha sido o es víctima de Maltrato, Violencia Escolar o Bullying. Todos los conceptos mencionados con anterioridad, se describen y definen en el presente documento, siendo abordados desde los ámbitos de la prevención, intervención y seguimiento y desde los principios valóricos insertos en nuestro Proyecto Educativo, tales como: libertad, respeto, , solidaridad, empatía, responsabilidad, honestidad.

El presente Protocolo de Actuación, además, de estar en directa coherencia con el Proyecto Educativo de la Escuela recoge los principales planteamientos de nuestro Manual de Convivencia y Plan de Gestión para una buena Convivencia Escolar, generando a nivel institucional una línea de trabajo sólida, coherente y con un compromiso educativo basado en la formación de personas capaces de relacionarse en forma armónica y enfrentar sus conflictos de manera pacífica.

2. Definición de otros conceptos ¹

Maltrato Infantil: violencia que subyace sobre la concepción que desconoce al niño como sujeto de derechos, por lo que es sometido a relaciones de arbitrariedad, autoritarismo y ejercicio del poder, causando algún tipo de daño en éste ya sea físico, psicológico o emocional.

Violencia Escolar: la violencia² escolar es un comportamiento ilegítimo que se produce al interior del establecimiento educacional, e implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra/s y/o sus bienes, en forma no recurrente. Este tipo de violencia puede darse, principalmente: entre pares de estudiantes: hacia estudiantes por educadores, autoridades educativas u otros miembros del colegio y hacia Docentes por estudiantes u otros miembros de la Comunidad Educativa.

Algunos tipos de Violencia Escolar son:

Violencia psicológica: incluye humillaciones (por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad), insultos, amenazas, burlas (inventar sobrenombres ofensivos), rumores mal intencionados, aislamiento y discriminación por razones infundadas y/o características propias que no esté en la persona cambiar; como por ejemplo: el aspecto físico, la sexualidad, las capacidades, la orientación sexual (o bullying homofóbico), la discapacidad de cualquier tipo, y la condición social, económica, religiosa o política.

Violencia física: incluye cualquier agresión física que provoque daño o malestar (patadas, empujones, manotazos, mordidas, combos), que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.

Violencia a través de medios tecnológicos implica el uso de la tecnología para realizar amenazas o agresiones a través de cualquier plataforma virtual y/o aparato tecnológico (correo electrónico, chats, blogs, twitter, Facebook, mensajes de texto, WhatsApp, Instagram, videos y/o fotografías, etc.).

Violencia sexual: agresiones que vulneran los límites corporales y que tienen una connotación sexualizada (tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.).

¹ En este Protocolo de Actuación se establecerá, para su sistematización, una diferencia entre Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Bullying.

² Referido a partir de Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y equipos de liderazgo educativo, Edición 2013.

Recurrentemente, las expresiones de violencia que ocurren en el espacio escolar no constituyen un delito, ni requieren de la intervención policial o judicial, sino que deben ser asumidas pedagógicamente por los adultos de la comunidad educativa, tanto a través de los mecanismos que han sido establecidos en los protocolos de actuación para estos efectos, como de las diversas instancias formativas de la institución escolar.

Sin embargo, en caso de que algunas de éstas formas de violencia escolar se conviertan en delito y sus ejecutores sujetos de éste por su edad, el Artículo 1° del Código Penal chileno, define que todo comportamiento, ya sea por propia voluntad o por imprudencia, el cual resulta contrario a lo establecido por la ley, poniendo en peligro algún bien jurídico protegible será sancionado mediante las leyes chilenas vigentes (la vida, la salud y la integridad física de las personas, la libertad, la propiedad privada, entre otros).

Acoso escolar, matonaje, hostigamiento o bullying: comportamiento agresivo intencionado, repetido e injustificado, en algunos casos solapado, escondido u anónimo, el cual se instala en una relación interpersonal y asimétrica de poder manifestándose en una dinámica de interacción individual o grupal ejercida en forma directa o indirecta hacia otro. La conducta de maltrato, puede ser a través de cualquier palabra, mirada, gesto o acto que hiera a un otro u otros. El Bullying tiene tres componentes básicos que permiten distinguirlo de otras formas de violencia, estos son: se produce entre pares; existe abuso de poder y es sostenido en el tiempo.

Según la Ley de Violencia Escolar (2011), es definido 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.

En las situaciones de bullying se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, los agredidos y los espectadores.

Ciberbullying³: acoso entre iguales en el entorno TIC e incluye actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos de niños a otros niños. En una definición más exhaustiva, se puede decir que el *ciberbullying* supone difusión de información lesiva o difamatoria en formato electrónico a través de medios de comunicación de las redes sociales, la mensajería de

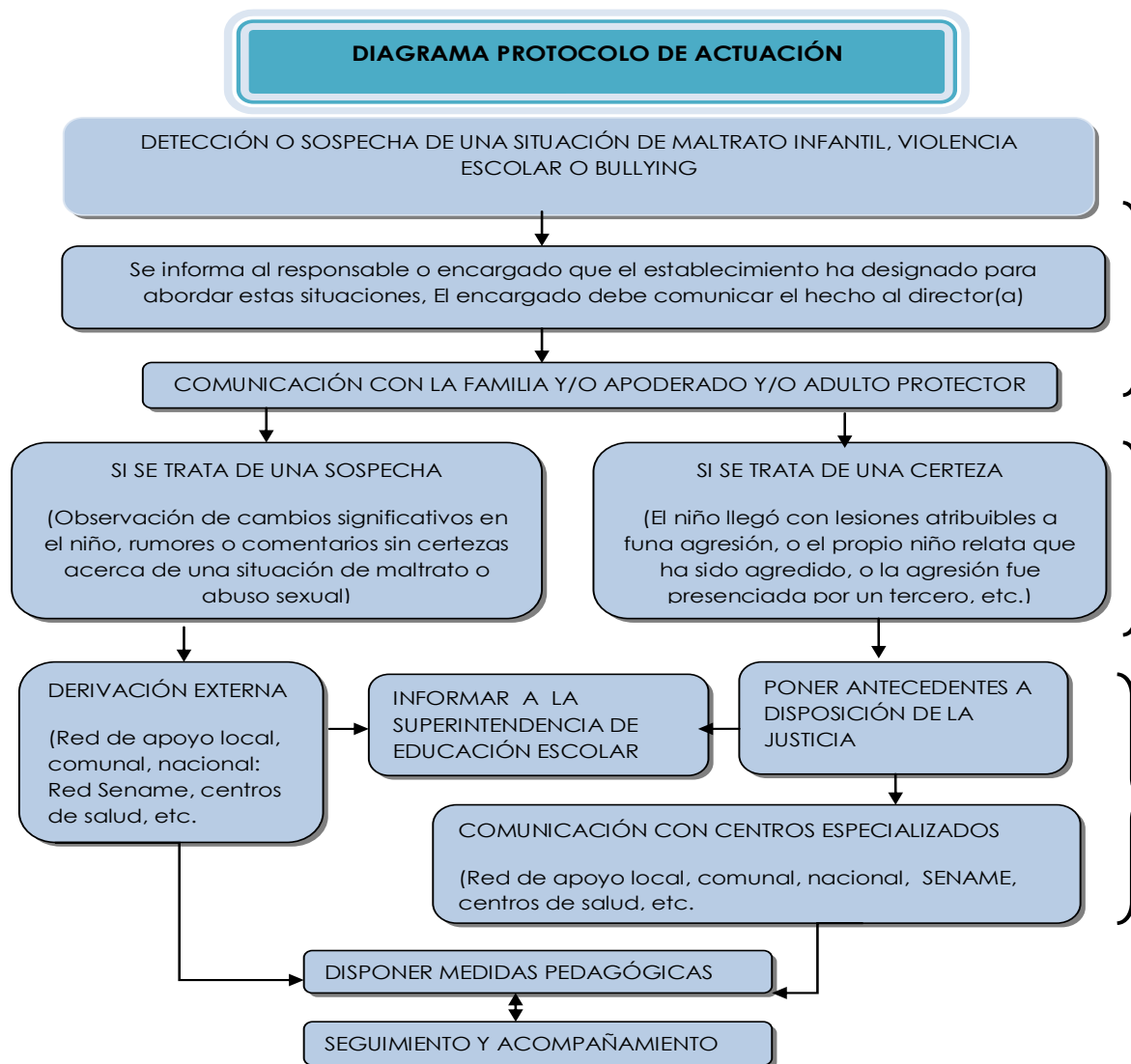
³ Ciberbullying y Grooming definidas por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación.

texto a través de teléfonos o dispositivos móviles o la publicación de vídeos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos.

Grooming

Acoso ejercido por un adulto y relacionado con acciones realizadas deliberadamente para establecer una relación y un control emocional sobre un niño o niña con el fin de preparar el terreno para el abuso sexual del menor. Se puede decir que son situaciones de acoso con un contenido sexual implícito o explícito.

3. Diagrama⁴ sobre Protocolo de Actuación frente a Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying,



El encargado reúne antecedentes generales que permitan contextualizar la situación, revisa el libro de clases, entrevista al profesor jefe, orientador u otro actor relevante y se comunica con la familia. Si la situación lo requiere realiza una entrevista preliminar con el niño/a o adolescente. Consigna la información reunida en un informe y actúa con reserva protegiendo la intimidad y privacidad de los involucrados.

Si existen lesiones informar a la familia. El encargado traslada al niño al centro asistencial más cercano para que sea examinado.

Importante: actuar como si se tratara de un accidente escolar, no se requiere de la autorización de la familia, aunque ésta debe ser informada.

Requerimiento de protección: efectuado dentro de las 48 hrs. siguientes, siempre y cuando la familia no garantice la protección y cuidado del niño

Denuncia: efectuada obligatoriamente por el director/a, inspector general y/o profesor ante Carabineros, PDI o Ministerio Público. A falta de estos actores, cualquier persona puede denunciar, dentro de las primeras 24 hrs.

⁴ Extraído de guía para la elaboración de protocolos de actuación en establecimientos educacionales, MINEDUC 2013.

4. Definición de medidas para prevenir la Violencia Escolar y el Acoso o Bullying

Medidas Preventivas	Responsables
Se realiza diagnóstico para evaluar el nivel de violencia escolar en los distintos cursos del establecimiento educacional, utilizando para ello instancias como el consejo de profesores.	Equipo de Gestión Encargado de Convivencia Escolar
Se define una política para el desarrollo de una convivencia armónica expresada a través de los Planes de Gestión para una buena convivencia, Manuales de Convivencia y Protocolos de Actuación.	Equipo de Gestión Encargado de Convivencia Escolar
Se informa y sensibiliza a toda la Comunidad Educativa sobre el Plan de Gestión para una buena Convivencia, Manual de Convivencia, Protocolos de Actuación y Reglamento Interno del establecimiento.	Equipo de Gestión Encargado de Convivencia Escolar Otros especialistas ⁵
Se hace hincapié en el logro de una buena convivencia mediante reuniones de padres y apoderados u otras instancias tales como escuela para padres.	Encargado de Convivencia Escolar. Profesores jefes
Se potencian objetivos de actitud y objetivos transversales, en todas las asignaturas, con el propósito de mejorar las dinámicas de convivencia al interior del establecimiento.	Unidad Técnica Pedagógica Orientación ⁶ Profesores
Se difunde y explicita las consecuencias y sanciones asociadas a las conductas de bullying incorporadas en el Manual de Convivencia Escolar y en los Protocolos de Actuación.	Inspectoría Orientación
Se fomentan los buenos modales y la sana convivencia con conductas habituales de saludo y despedida, dar las gracias y pedir por favor. Se Refuerzan conductas positivas.	Comunidad Educativa
Implementar un libro de reporte de situaciones de Bullying.	Inspectoría
Realización de charlas con respecto al tema de la convivencia.	Encargado de Convivencia

⁵ En caso de contar con profesionales del área psicosocial.

⁶ U otro profesional del área psicosocial

5. Definición de situaciones frente a las cuales se activará el protocolo y sus responsables

5.1 En caso de Maltrato Infantil		
SITUACIÓN	ADULTO RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
<p>Detección o sospecha de una situación de maltrato infantil por familiar o persona externa al establecimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Alteración del estado emocional, conductual o de ánimo del niño/a Evidencia física de golpes o lesiones. 	<p>Toda la comunidad educativa/ Profesor Jefe Encargado de Convivencia Escolar Director/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> El (la) Encargado de Convivencia informará la situación a los Directivos de establecimiento. El ECE, recopilará antecedentes suficientes del caso, para determinar si efectivamente existe sospecha fundada de algún tipo de maltrato hacia el niño(a), dentro de las primeras 24 horas.
<p>Descarte a nivel familiar.</p> <p>En caso que se descarte la sospecha o certeza de maltrato en el hogar.</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar Profesor Jefe Director/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> Citar a los apoderados del alumno(a) para informarle sobre los antecedentes que afectarían a su hijo. Determinar en conjunto con los padre y/o apoderado la posible derivación a especialista interno o externo. Realizar acompañamiento y seguimiento del menor por parte de profesor jefe y E.C.E. Informar a Directivos del establecimiento
<p>Confirmación de maltrato externo al establecimiento.</p> <p>Si se confirma que hay antecedentes confiables de abuso o maltrato de un estudiante por parte de personas externa al establecimiento.</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar Profesor Jefe Director/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informar a Directivos. En caso de que la sospecha recaiga sobre el padre, la madre o tutor; se procederá inmediatamente a poner los antecedentes a disposición del Tribunal de Familia. Bajo ninguna circunstancia se debe citar a los posibles agresores. En caso de que la sospecha recaiga sobre una persona externa al hogar, familia (que no sea padre, madre o tutor) se citará al apoderado para comunicarle la situación que afecta a su hijo e informarle que el Establecimiento tiene la obligación legal de informar a la autoridad para que se investigue el hecho (denunciar) dentro de las 24 horas desde que se conocieron los hechos. En caso de que no se evidencie claramente, sí el agresor es un familiar o en una persona externa al hogar, se procederá inmediatamente a denunciar ante el organismo que corresponda dependiendo de si el hecho reviste o no caracteres de delito y según las indicaciones previamente señaladas.

5.2 En caso de Violencia Escolar		
<p>Detección o sospecha de una situación de violencia escolar por una persona interna al establecimiento</p> <p>Develación directa de terceros, si se confirma que hay antecedentes confiables de abuso o maltrato de un estudiante por parte de personas del establecimiento: otro alumno, profesor u otro funcionario del establecimiento.</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar</p> <p>Profesor Jefe</p> <p>Director/a</p>	<p>El Profesor Encargado de Convivencia Escolar, recopilará antecedentes suficientes del caso, para determinar si efectivamente existe sospecha fundada de algún tipo de violencia hacia el niño(a), dentro de las primeras 24 horas.</p> <p>En caso que los padres o tutor del menor hayan recibido una develación directa de maltrato infantil el cual revista carácter de delito y lo reporta al establecimiento, éste de igual forma, tendrá la <u>obligación de denunciar dentro de las 24 horas siguientes en que se tomó conocimiento de los hechos</u>, ya que el artículo 175 del Código Procesal Penal establece claramente el deber de denuncia obligatoria que recae sobre directores, inspectores y profesores, respecto a hechos que revistan el carácter de delitos que afecten a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.</p> <p>Para evitar caer en incumplimiento legal, en aquellos casos en que padres o tutor del menor hayan previamente efectuado la denuncia ante el Organismo competente, una vez informado y analizado el caso por Directivos, será necesario <u>solicitar a los padres o tutor, los datos del organismo donde se efectuó la denuncia y número otorgado a la misma</u>, para acercarnos a aquél dentro de las 24 horas siguientes para complementarla, es decir, entregar cualquier otro antecedente a la autoridad del que pudiésemos estar en conocimiento.</p>
<p>NOTA: En el caso que develación del ilícito se realizare a un tercero, sea éste un par del niño, niña o adolescente, entiéndase, a un compañero de curso, a un compañero de escuela, se le debe contener emocionalmente, valorar la iniciativa de dar a conocer lo que le sucede a su amigo o compañero, se le debe eximir de culpa y responsabilidad, es necesario explicarle los límites de la confidencialidad, la cual es necesaria romper en caso de hechos que atenten contra la integridad y bienestar y finalmente, se debe sensibilizar respecto del rol de la unidad educativa, en su calidad de agentes con posibilidad de brindar ayuda a los niños, niñas o adolescentes.</p>		
<p>Develación directa</p> <p>En caso de sospecha o develación directa de violencia por parte de otro alumno, profesor u otro funcionario del establecimiento</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar</p> <p>Profesor Jefe</p> <p>Director/a</p>	<p>Si un docente o funcionario recibe el relato de un alumno que devele que ha sido maltratado por una persona interna al colegio, o si un estudiante presenta signos físicos, emocionales o conductuales que hacen pensar que pueda ser víctima de maltrato de parte de otro alumno, profesor o funcionario del establecimiento, se debe poner en conocimiento inmediato al Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>b) Él, informará la situación a los Directivos del establecimiento.</p> <p>c) El, recopilará antecedentes suficientes del caso, para determinar si efectivamente existe sospecha fundada</p>

		<p>de algún tipo de maltrato hacia el niño(a), dentro de las primeras 24 horas.</p> <p>e) En caso de existencia de lesiones, se deberán constatar en el servicio médico asistencial que le corresponde (ver procedimiento N°1). El alumno será acompañado por la persona a quien le confidenció el hecho, el Encargado de Convivencia Escolar y/o técnico paramédico.</p> <p>f) Si se confirma que hay antecedentes confiables y suficientes de abuso o maltrato de un estudiante por parte de las personas referidas se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al Director/a. • En caso que se vincule como presunto ofensor a un funcionario del Colegio o Profesor, por la gravedad del hecho, como medida de prevención, se deberá disponer la separación del eventual responsable de su función directa con los menores, trasladándolo inmediata, pero temporalmente a otras labores. Esta medida tiende no sólo a proteger a los menores sino también al denunciado (a), en tanto se clarifiquen los hechos. • En caso que el sindicato como eventual responsable sea un alumno, se tomarán inmediatamente las medidas para evitar todo contacto con la eventual víctima. Se citará inmediatamente a ambos apoderados para comunicarles la situación que afecta a sus pupilos e informarles que el Establecimiento tiene la obligación legal de poner los antecedentes en conocimiento y a disposición de la autoridad dentro de las 24 horas siguientes desde que se conocieron los hechos. A su vez, en casos calificados se presentará una solicitud inmediata de medida cautelar o de protección ante el Tribunal de Familia, quien será el responsable de autorizar medidas como la suspensión del supuesto agresor o de establecer cualquier otra medida conducente a la protección de la víctima y menores involucrados. Para el caso excepcional que, por el horario y día en que sucedieron los hechos, el Tribunal de Familia se encuentre fuera de horario de funcionamiento, en casos urgentes se podrá adoptar –previo análisis de Directora y Directivos- la medida de suspensión temporal de los menores involucrados, procurando no afectar los derechos de éstos, evitando sobreexponerlos y solicitar de forma inmediata o lo antes posible la ratificación de la medida por el Tribunal de Familia
--	--	---

5.3 En caso de Acoso Escolar o Bullying		
SITUACIÓN	ADULTO RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Detección o sospecha de una situación de Bullying o Acoso Escolar	Encargado de Convivencia Escolar Profesor Jefe Director/a	Averiguar, entrevistar y recopilar todos los antecedentes. Informar a Inspectoría General de la situación de abuso. Registrar la información en libro de clases
Confirmación de Acoso Escolar en el establecimiento.	Encargado de Convivencia Escolar. Director/a Inspectoría ⁷ Orientación ⁸	Una vez informada la situación de bullying se deben elaborar estrategias para enfrentar la situación en forma oportuna.
Acogida y protección a los afectados.	Inspectoría Orientación Dupla Psicosocial	Profesor Jefe en conjunto con Inspectoría acoge al alumno intimidado, dejando claramente indicado que la escuela no acepta este tipo de situaciones, y que se le prestará el apoyo necesario. Se contactará inmediatamente con los padres del niño(a) afectado, informando que se están recabando las informaciones del problema y que se les mantendrá informados. Si la situación lo requiere solicitar la intervención de un especialista externo para ayudar efectivamente al afectado
Entrevista con victimario(a) o agresor(a)	Inspectoría Orientación Dupla Psicosocial	Profesor Jefe conversa con el niño(a) sindicado como causante de la intimidación o agresión para conocer su versión de los hechos y evaluar el grado de conciencia de lo ocurrido. Investigar la situación siguiendo el debido proceso. Dejar de manifiesto que no se aceptan ni amparan conductas de malos tratos y agresiones en la escuela. Se les indican claramente las consecuencias de sus actos.
Reportar y determinar medidas a tomar frente a las situación ocurrida	Encargado de Convivencia Escolar Inspectoría	Las sanciones y medidas reparatorias serán decididas por Inspectoría General tomando como fundamento el Manual de Convivencia de la escuela.
Informar de los hechos a los apoderados	Encargado de Convivencia Escolar Prof. Jefe	Se cita a los apoderados por separado para comunicar la situación ocurrida, tanto a los padres de las víctimas como a los de los agresores.

⁷ Sólo en caso de contar con esta unidad.

⁸ U otro especialista del área psicosocial.

	Inspectoría	<p>Explicar las sanciones y las acciones reparatorias que deberá realizar el alumno causante del maltrato o agresión, se explica en detalle cada una de ellas. Indicar que las sanciones serán tomadas aunque el apoderado manifieste su oposición y no firme la constancia escrita de sanción.</p> <p>Si la situación lo requiere solicitar la intervención de un especialista externo para ayudar efectivamente a los involucrados.</p> <p>Manifiestar claramente a los padres y apoderados que la escuela NO acepta ni ampara situaciones de agresiones ni maltrato de ningún tipo.</p> <p>Registrar la entrevista y solicitar la firma del padre y/o apoderado.</p>
Aplicación de la sanción y seguimiento	Encargado de Convivencia Escolar. Inspectoría	<p>Aplicación de las sanciones y supervisión del cumplimiento de las medidas reparatorias.</p> <p>Monitoreo de las relaciones de los alumnos involucrados.</p> <p>Entrevista de seguimiento con los apoderados de los niños involucrados.</p>

6. Definición de medidas de contención, reparatorias y de apoyo a la víctima, en caso de Bullying.

Las siguientes medidas están destinadas a garantizar la protección, apoyo y reparación, en la medida de lo posible, a quien ha sido afectado por un hecho de violencia escolar o bullying. Para estos efectos se pretende explicar al afectado y su familia los pasos a seguir, mediante una comunicación clara y asertiva. En este ámbito juegan un papel relevante el Profesor Jefe y los profesionales que cuenten con formación y manejo ante situaciones de crisis.

6.1 En relación al estudiante agredido

- Indicarle al estudiante o estudiantes afectados, la importancia de comunicar a sus profesores o adultos responsables de la escuela, lo que les causa malestar o aflige.
- Dar seguridad y acogida a la víctima o víctimas, garantizándole que se investigarán todos los antecedentes sobre su denuncia.
- Entregar apoyo a través de: Profesor Jefe, inspectoría, compañeros de curso, especialistas del establecimiento educacional, (Asistente social y Psicóloga) y si es necesario otros externos, integración a actividades extraescolares que favorezcan su autoestima e independencia: deportes, talleres artísticos y culturales, etc.
- Derivarlo a especialistas del área psicosocial a nivel interno o externo, con el propósito de brindarle apoyo.

6.2 En relación al estudiante agresor

- Otorgarle el beneficio de presunción de inocencia.
- No estigmatizarlo.
- Conocer su versión de los hechos.
- Atender los factores agravantes o atenuantes, considerando la edad, función y jerarquía de los involucrados. Se contextualizarán las circunstancias en las que se cometió la falta, como la existencia de problemas familiares que afecten la situación emocional del estudiante pues éstas pueden alterar su comportamiento. En tales casos, no se tratará de ignorar o justificar la falta, sino de resignificarla de acuerdo con las circunstancias y encargados de aplicar los protocolos de actuación en este establecimiento educacional.
- Derivarlo a especialistas del área psicosocial a nivel interno o externo, con el propósito de brindar ayuda en su auto-regulación emocional.
- Reparación del daño causado a través de las sanciones determinadas de acuerdo a la gravedad del hecho y definidas por el Manual de Convivencia Escolar.
- Reconocer su derecho a apelación.
- Denunciar frente a delitos⁹ : los directores, inspectores y profesores deberán denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, robos, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

6.3 Sugerencias a llevar a cabo por las Familias si se dan cuenta que su hijo o hija participa en acciones de bullying, ya sea como agresor o espectador

- Evite culpabilizar y castigar.
- Explíquele que la intimidación no es un juego y que no intervenir directa o indirectamente permite que las agresiones se perpetúen en el tiempo y además lo convierte en cómplice.
- Hágale entender el significado de complicidad como una forma de dañar a otro
- Defina normas sobre las actuaciones interpersonales de cada miembro de la familia.

⁹ Serán consideradas como delito, las violaciones a las Leyes vigentes establecidas por el Estado Chileno.

Pueden sometidos a investigación de delitos los mayores de 18 años y también, los adolescentes mayores de 14 años, según la tipificación de delitos impugnables a éstos, descritos en la Ley N° 20.084 en que se establece un sistema de responsabilidad por infracciones a la Ley Penal.

- Sea ejemplo de sana convivencia al interior de su hogar.
- Controle el uso de juegos electrónicos y programas de televisión que incitan a la violencia.
- Respete y coopere para que las sanciones aplicadas en la escuela sean ejecutadas.
- Evite las descalificaciones y hablar mal de personas de su entorno escolar y familiar frente a sus hijos e hijas.
- Mantenga contacto permanente con el establecimiento especialmente con el profesor jefe, de su hijo o hija.

6.4 Sugerencias para las Familias si sospechan que su hijo o hija está siendo víctima de Bullying

- Solicite entrevista con el profesor jefe¹⁰ frente a, entre otras, las siguientes señales: si su hijo o hija presenta desinterés o rechazo por asistir a la escuela o baja su rendimiento escolar en forma repentina; llega a la casa con sus útiles o ropa rota o han sido robadas; tiene moretones, heridas, cortes o rasguños que no puede explicar; se niega a mostrar contenidos de páginas de internet que visita; tiene poco amigos o no los tiene; no invita compañeros a su casa; no participa en la mayoría de las actividades extra programáticas; presenta regularmente falta de apetito, dolores de cabeza y/o estómago antes de ir a clases; presenta alteraciones del sueño; llega de la escuela ansioso, triste o alicaído; cambia de humor en forma inesperada o se encuentra depresivo

7. Instancias de derivación y consulta (catastro de redes con las que cuenta el establecimiento educacional)

Nombre Red de Apoyo	Área de Intervención	Dirección y Teléfono

8. En caso de ser necesario el traslado al centro asistencial por un caso de violencia escolar o bullying.

Si se produce o se sospecha de una lesión grave¹¹ como resultado de una situación de violencia escolar o maltrato escolar se procederá al igual que en caso de accidente

¹⁰ En caso de no poder concertar una cita con el profesor jefe comuníquelo al encargado de Convivencia Escolar quien, si lo amerita, informará a Dirección.

¹¹ Es importante tener presente que existen lesiones que tardan en manifestarse o en mostrar síntomas.

escolar, informando inmediatamente al apoderado y procediendo al traslado del estudiante al centro asistencial más cercano por el profesional encargado de convivencia escolar o a quien designe el Director,

9. En caso de presentar antecedentes frente a la Superintendencia de Educación

Ante situaciones de Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying en que se hayan realizado agresiones graves¹² o que constituyen Delito, en contra de algún estudiante, se informará al apoderado, se presentarán los antecedentes correspondientes de la investigación, efectuada por el establecimiento educacional, a la Superintendencia de Educación. Se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo a nuestro Reglamento Interno.

PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESION DE ADULTOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR A ALUMNOS Y ALUMNAS DE LA ESCUELA GENERAL ALBERTO BACHELET MARTÍNEZ

DE LA DENUNCIA EN CASOS DE VIOLENCIA O AGRESION ESCOLAR

Los padres, madres y apoderados, alumnos y alumnas, docentes, asistentes de la educación y miembros de los equipos docentes directivos deberán informar al Encargado(a) de Convivencia Escolar, Inspector(a), Jefa de UTP o al Profesor(a) Jefe, los hechos o situaciones de maltrato, violencia física o psicológica efectuados por un adulto y que afecten a un estudiante de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento.

- a) El docente, asistente de la educación o funcionario que vea alguna manifestación de agresión física o psicológica de un adulto a un alumno, deberá de manera inmediata informar a la Encargada de Convivencia Escolar, Inspector(a), Jefe de UTP o al Profesor Jefe y/o registrar tal situación para el posterior informe a la Directora.
- b) Asimismo, cualquier estudiante que conozca o esté involucrado en una situación de agresión por parte de un adulto en cualquiera de sus manifestaciones deberá denunciar los hechos por los conductos señalados con anterioridad.
- c) En relación a la participación de padres, madres y/o apoderados en caso de denuncia de hechos de agresión de un adulto a un estudiante, deberán informar a la Encargada de Convivencia Escolar en una entrevista de la cual deberá dejarse registro formal.

DEL PROCEDIMIENTO EN LA ATENCION EN CASOS DE VIOLENCIA O AGRESION DE ADULTOS A ALUMNOS(AS)

- a) Al momento de tomar conocimiento de un hecho de agresión física o Psicológica, se deberá informar de los hechos, de manera verbal o por escrito, a la

¹² La gravedad de la agresión será definida por el Encargado de Convivencia escolar e informada inmediatamente a la Dirección del establecimiento, quien corroborará la situación o la analizará con el propósito de informar, si es pertinente, a la Superintendencia de Educación.

Encargada de Convivencia Escolar, Inspector(a), Jefe de UTP o al Profesor Jefe quien comunicará en el menor plazo posible la situación a la Dirección de la Escuela. Este plazo, bajo ninguna circunstancia podrá ser superior a 24 horas.

b) La Encargada de Convivencia Escolar, convocará al Equipo de Convivencia Escolar, integrado por la profesora Encargada de Convivencia Escolar, Inspectora General, Integrantes del Equipo de Apoyo Psicosocial (Asistente social y Psicóloga). Se dispondrá el inicio de una investigación interna para el esclarecimiento de los hechos y para acreditar la responsabilidad de los involucrados.

c) En dicha investigación se deberá respetar la dignidad de las personas y el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos de juicio que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que correspondan.

d) Durante el transcurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas que se encuentren comprometidas.

e) De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro un escrito, que en caso de ser requerido por la Directora estará en oficina de la Encargada de Convivencia.

f) En relación al uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada en forma reservada por la Encargada de Convivencia Escolar y la Dirección del establecimiento. De acuerdo con la normativa legal vigente tendrá acceso a esta información, la autoridad pública competente, (Tribunales de Justicia y Superintendencia de Educación Escolar).

g) La Coordinadora de Convivencia Escolar o quien esté a cargo de la investigación, deberá, de manera reservada, citar a entrevista a los involucrados o testigos de un hecho de violencia escolar para recabar antecedentes.

h) Los padres de los alumnos involucrados deberán ser informados permanentemente de la situación que afecta a sus hijos, quedando constancia de ello a través del registro en la Hoja de Entrevistas o cuaderno habilitado para dicho efecto.

i) Para la aplicación de sanciones, la Encargada de Convivencia Escolar, o quien investigó los hechos (del Equipo de Convivencia), deberá presentar a la Dirección del Colegio alternativas a seguir de acuerdo al reglamento interno y/o instrumento administrativo disponible para tal efecto.

j) Las sanciones para los adultos involucrados en un incidente de las características descritas en los párrafos anteriores, serán aplicadas por la Dirección del establecimiento, de acuerdo a las herramientas legales de que disponga.

k) La Dirección de la Escuela, bajo los sistemas de registro de que disponga de acuerdo a su Reglamento Interno y a la normativa vigente, deberá dejar constancia en la hoja de vida u otro instrumento, de las sanciones aplicadas a los docentes y/o funcionarios que hubiese cometido algún acto de agresión contra un alumno o alumna.

l) En caso de agresión física, constitutiva de delito, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en los artículos Artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal.

DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES

a) En el caso de acreditarse la responsabilidad de un apoderado en actos de maltrato, violencia física o psicológica hacia a un alumno o alumna de la comunidad escolar; la Dirección del Establecimiento podrá cancelar su condición de apoderado(a) y si el Equipo de Convivencia escolar lo determina y de acuerdo a la ley se hará la denuncia en Carabineros.

b) En el caso de acreditarse la responsabilidad de un docente y, en general de un funcionario de la Escuela, en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un alumno o alumna, se podrá imponer las medidas que contempla la Legislación laboral vigente, incluyendo el término del contrato de trabajo, según corresponda.

c) Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección cumplirá con la obligación de denunciar en los términos del artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal.

PROCEDIMIENTO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE ESTUDIANTE A APODERADOS, Y/O FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.

1. El adulto agredido deberá informar a la brevedad a la Directora o a la Encargada de Convivencia Escolar , quien dejará constancia escrita de la denuncia con los detalles necesarios: tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, lugar en que ocurrió.
2. Si se tratara de una agresión verbal por parte de un estudiante:
 - a) La Encargada de Convivencia (o integrante del Equipo de Convivencia) procederá a conversar con el estudiante denunciado, dejando constancia de la entrevista en cuaderno habilitado para dicho efecto.
 - b) Se citará a su apoderado y en su presencia se exigirá al estudiante, remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida al agredido/a, por vía formal escrita y teniendo como ministro de fe a la Encargada de Convivencia y/o integrante el Equipo de Convivencia de la Escuela.
 - c. Según la gravedad del hecho, la Escuela, podrá condicionar la matrícula del estudiante denunciado.
 - d. Si el hecho antes descrito se repitiera la Escuela procederá a la cancelación de la matrícula del denunciado.
3. Si se tratara de una agresión física:
 - a. Se seguirá el mismo el procedimiento señalado en el párrafo anterior.
 - b. Además, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección, quien definirá si corresponde realizar denuncia a los organismos correspondientes.
 - c. Si lo juzga oportuno, Dirección llevará el caso al Consejo de Profesores para tratar el caso en cuestión. Con el respaldo del Consejo de Profesores, Dirección procederá a la cancelación de la matrícula del estudiante denunciado.

PROCEDIMIENTO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE APODERADO (o familiar de estudiante) A UN FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.

1. En caso de existir agresiones verbales o físicas ejecutadas por cualquier medio por parte de un padre, madre, familiar o apoderado/a de la Escuela, hacia un/a funcionario/a, éste deberá informar a la brevedad a la Encargada de Convivencia, quien deberá dejar constancia escrita con detalles oportunos el hecho denunciado: el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar en que ocurrió.
2. En caso de una agresión verbal:
 - a. La Encargada de Convivencia o parte integrante de su Equipo, procederá a citar al padre, madre o apoderado/a denunciado/a.
 - b. En la entrevista se le solicitará a éste, remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida al afectado/a, siempre por escrita y teniendo como ministro de fe a algún integrante del Equipo de Convivencia.
 - c. De no cumplirse la solicitud anterior, la Encargada de Convivencia Escolar, informará a Dirección, quien procederá a citar al denunciado/a y evaluar con él la situación.
 - d. De negarse nuevamente al acto reparatorio, Dirección procederá a suspenderlo como Apoderado y pedirá se nombre un reemplazante.
3. En el caso de agresión física:
 - a. El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.
 - b. Ésta citará al Apoderado, y una vez valorada la situación, le informará que denunciará el hecho a los organismos correspondientes
 - c. Al mismo tiempo solicitará al apoderado presentar formalmente sus disculpas al afectado. Sin perjuicio de ello, Dirección procederá a suspenderlo como Apoderado y pedirá se nombre un reemplazante.
 - d. Dependiendo de la gravedad del hecho y de la reacción del apoderado, se podría proceder, a iniciar medidas legales precautorias para evitar poner en riesgo la seguridad del funcionario agredido.

PROTOCOLO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE FUNCIONARIO DE LA ESCUELA A APODERADO/A

1. En caso de existir cualquiera de las situaciones de menoscabo señaladas por parte de funcionarios del Colegio, la denuncia o la investigación del hecho corresponderá al directivo inmediatamente superior del funcionario que hubiere cometido la agresión.
2. Se dejará registro escrito de la denuncia, con los detalles necesarios: el hecho denunciado, el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar, etc.
3. En el caso de verificarse una agresión verbal:
 - a. El superior directo solicitará al funcionario/a denunciado/a remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida a la víctima, por escrito y teniendo como ministro de fe a algún integrante del Equipo de Convivencia Escolar.
 - b. De no cumplirse la solicitud anterior, el hecho será puesto en conocimiento de Dirección.
 - c. Dirección citará al funcionario/a agresor y le solicitará firmar, un documento de toma de conciencia de su conducta, insistiendo en la necesidad del acto reparatorio.

d. En el caso de reincidencia de la actitud por parte del funcionario/a denunciado/a el hecho ameritará por sí mismo la desvinculación del funcionario.

4. En el caso de verificarse agresión física:

a. El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.

b. Ésta citará al agresor/a y le informará que se procederá a denunciar la agresión física a los organismos correspondientes. Si el agresor/a no se presentara a la cita, igual se hará la denuncia correspondiente.

c. La agresión física, por sí misma, ameritará la gestión, ante el DEM, por parte de Dirección de desvinculación del funcionario/a.

PROCEDIMIENTO ANTE DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN ENTRE FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.

1. En caso de cualquiera de las situaciones de menoscabo señaladas entre funcionarios/as de la Escuela, las denuncias serán recibidas e investigadas por algún integrante del Equipo de Convivencia Escolar.

2. Se dejará registro escrito de la denuncia, con los detalles necesarios: el hecho denunciado, el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar, etc.

3. Si se trata de una agresión verbal:

a. El superior directo solicitará al funcionario/a denunciado/a remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida a la víctima, por escrito y teniendo como testigo a algún integrante del Equipo de Convivencia escolar.

b. De no cumplirse la solicitud anterior, el hecho será puesto en conocimiento de Dirección.

c. Dirección citará al funcionario/a agresor y le solicitará firmar un documento de toma de conciencia de su conducta, insistiendo en la necesidad del acto reparatorio.

d. Evaluada la situación, Dirección podría citar al funcionario/a agresor/a y al agredido/a a una reconciliación en su presencia.

e. Sin perjuicio de lo anterior, Dirección procederá a entregar al agresor/a una amonestación por escrito, y a dejar una constancia escrita al Dpto. de Convivencia escolar del DEM por constituir una falta grave al Reglamento Interno de la Escuela.

f. El caso de reincidencia de la actitud por parte del funcionario/a denunciado/a el hecho ameritará por sí mismo la gestión, ante DEM, de Dirección para la desvinculación del funcionario/a.

En este extremo, Dirección solicitará el respaldo del Consejo Escolar.

4. En el caso de verificarse agresión física:

a. El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.

b. Ésta citará al agresor/a y le informará que presentará la denuncia correspondiente a los organismos pertinentes y dejará constancia en el DEM y/o a la Inspección del Trabajo de ser necesario.

c. La agresión física, por sí misma, amerita por sí misma la gestión, ante el DEM, para desvinculación inmediata del funcionario/a agresor/a o en su defecto comenzar sumario administrativo correspondiente.

5. En cualquiera de las posibilidades planteadas en el presente Protocolo, en el evento de incurrir en agresiones verbales o físicas entre los integrantes del Equipo de Convivencia y/o Equipo Directivo, la encargada de investigar y realizar los procedimientos descritos será la Directora del establecimiento.

Bibliografía

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2013) Gestión de la Buena Convivencia. Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y equipos de liderazgo educativo. Recuperado de www.mineduc.cl
- Ley de Violencia Escolar (2011). Recuperada de www.mineduc.cl
- Estatuto Docente, Artículo 8° bis. Relativa a derechos de docentes a trabajar en ambiente tolerante y de respeto mutuo.