



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

En el marco de la nueva ley sobre Violencia Escolar N°20.536, promulgada y publicada en septiembre del 2011 por el Ministerio de Educación y de acuerdo con lo establecido en el Anexo N°6 de la Resolución Exenta N° 482 de la Superintendencia de Educación, se implementa como anexo al reglamento de convivencia escolar un Protocolo de Actuación Frente a Situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre Miembros de la Comunidad Educativa.

DEFINICIONES

Violencia Escolar: Se entiende por violencia escolar la acción u omisión intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres/madres/apoderados y/o asistentes de la educación), y que se produce dentro de los espacios físicos que le son propios a esta (instalaciones escolares), o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar (alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares).

Bullying: es uno de los tantos comportamientos violentos que se genera en el área escolar, denominado también como intimidación, acoso u hostigamiento entre pares en las instituciones educativas, siendo la amenaza sistemática que un estudiante, o un grupo de ellos, realiza otro estudiante hombre o mujer (Magendzo, Toledo & Rosenfeld, 2004).

Acoso Escolar: De acuerdo a la Ley de Violencia Escolar, “se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan 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.”

Intimidación: La intimidación no son agresiones esporádicas, sino que, acciones repetitivas y permanentes en el tiempo. Es importante tener conocimiento que no son sólo bromas o pequeñas provocaciones, ni malas relaciones entre los estudiantes: “Hay intimidación cuando un miembro del grupo recibe más ofensas que los demás y/o es reiteradamente excluido del grupo”. (Magendzo, Toledo & Rosenfeld, p 15, 2004).

PROTOCOLO DE ACCIÓN



I. Procedimiento de común aplicación

Fase N° 1: Detección

Si algún miembro de la comunidad educativa observa situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la Comunidad Educativa, deberá informar por escrito a la Encargada de Convivencia Escolar, Psicóloga Carmen Díaz Vargas, o quien la reemplace en su puesto. Lo anterior con el objetivo de que la situación pueda ser abordada de conformidad con lo establecido en el presente Protocolo de Actuación. Dicha información deberá ser proporcionada por escrito a través del Formulario de Solicitud de Investigación que estará en poder la Encargada de Convivencia Escolar. (anexo N°1).

Este procedimiento se aplicará para aquellos casos en sea un/a alumno/a quien realice algún acto de violencia escolar en contra de otro/a alumno/a, funcionario/a del Colegio, o padre o apoderado, o cuando estemos frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia ejercidos por otro miembro de la Comunidad Educativa en contra de un/a alumno/a. En todos aquellos aspectos no regulados por el presente procedimiento de común aplicación, se estará a lo dispuesto por el procedimiento de aplicación de medidas y de sanciones establecido en el Reglamento Interno.

Fase N° 2: Investigación

A. De los responsables de la Investigación

La Encargada de Convivencia Escolar, al investigar, aplicará la Pauta de Descripción de la situación detectada (Anexo N°2), con el fin de indagar en mayor profundidad la problemática, recabando información sobre la situación, escuchando a las partes y evaluando la gravedad de los hechos a investigar.

Será responsabilidad de la Encargada de Convivencia Escolar mantener un registro de las situaciones en las que se requiere su intervención, utilizando un Libro de Actas, donde deberá ir adjuntando además los registros de las pautas de apoyo de las entrevistas realizadas a los miembros de la Comunidad Educativa involucrados, en especial los estudiantes que puedan verse involucrados en los hechos que el presente Protocolo regula..

Si se sospecha de una situación de Acoso Escolar, se pueden aplicar además de la Pauta de Descripción contenida en el Anexo N°2, las Pautas de Cotejo para Docentes A y B (Anexo n°3) y Apoderados. (Anexo N° 4). En estos documentos se establecen indicadores que permiten un despistaje de un posible acoso escolar (Bullying). Durante este mismo proceso se citará vía cuaderno de comunicaciones y/o vía correo electrónico, a los apoderados de los alumnos involucrados (por separado), y en dicha cita se les informará los detalles del incidente, dejando registro de esta entrevista en el Anexo n° 6 (Registro de entrevistas), “*ENTREVISTA INFORMATIVA A LOS APODERADOS DE ALUMNOS INVOLUCRADOS*” de nuestro Formulario de investigación.



Al finalizar la investigación, la Encargada de Convivencia Escolar, en conjunto con el Comité de Convivencia Escolar, realizarán el Análisis y Resolución sobre la información recopilada, y determinarán si se trata o no de un caso de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre miembros de la Comunidad Educativa. Dependiendo de esta diferenciación, se determinarán las líneas de acción a seguir.

Todas las entrevistas y antecedentes recabados antes, durante y después del proceso de investigación, serán manejados con absoluta confidencialidad, por Convivencia Escolar, Orientación y Dirección.

B. De los plazos

1. Investigación. La investigación se realizará en un plazo de 10 días hábiles, pudiendo extenderse, si la situación lo amerita, no más allá de 10 días hábiles más.
2. Análisis y Resolución. Habrá un plazo de 15 días hábiles para estudiar y resolver la situación. Si la situación lo amerita podrá extender este plazo otorgando tiempo no superior al antes señalado.
3. Apelación. De acuerdo con el Reglamento Interno “Título VIII art. 1.4.3 letra e” el apoderado podrá solicitar reconsideración de la medida o sanción impuesta, dentro de los tres días hábiles de notificado de la medida o sanción; y deberá proceder de conformidad con el procedimiento ahí establecido.

C. Del deber de denuncia

El Colegio tiene el deber de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia acerca de cualquier hecho constitutivo de vulneración de derechos de un/a menor de edad, si este fuere observado por cualquier funcionario del Colegio. Asimismo, si los hechos de violencia escolar revisten el carácter de delito, el Colegio tendrá el deber de poner la denuncia ante Carabineros, PDI o Fiscalía.

La Directora del establecimiento, o la persona a quien ésta le delega la función, será el encargado de poner la denuncia ante las autoridades pertinentes.

En caso de que se realice una denuncia de Acoso Escolar directamente ante las autoridades pertinentes, sin que el establecimiento educacional haya tenido antes oportunidad de desarrollar este Protocolo de Actuación, la Encargada de Convivencia Escolar iniciará la fase N°2, una vez el Establecimiento haya sido informado por escrito de dicha situación. La Encargada de convivencia escolar pondrá a disposición de la justicia aquellos antecedentes que hubiere podido recabar, en el caso de estimarlo necesario.



De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, todo funcionario/a del establecimiento que tome conocimiento de una situación que pueda constituir vulneración de derechos de un/a menor de edad deberá informar de inmediato a la Dirección del establecimiento.

La Directora, o la persona que ésta designe, será responsable de remitir formalmente los antecedentes al Tribunal de Familia, en un plazo no superior a 24 horas desde que se toma conocimiento de los hechos. Esta comunicación se deberá realizar mediante oficio, carta certificada, correo electrónico institucional u otro medio que permita dejar constancia documental de la denuncia.

Asimismo, el establecimiento mantendrá copia de esta notificación en el archivo correspondiente, a disposición de la autoridad competente.

Fase N° 3: Líneas de Intervención

a) Adopción de Medidas de Resguardo: Para todas aquellas situaciones que la investigación realizada catalogue como maltrato Escolar, se adoptarán las siguientes medidas:

1. Medidas de protección para alumnos afectados: Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en particular, frente a ello se sugieren las siguientes:

- i. Entrevistas con el Departamento de Orientación y Psicología para la entrega de pautas de autoprotección y manejo asertivo de agresiones de pares.
- ii. Riguroso seguimiento de la/el, o las/los agresores.
- iii. Consejo de Profesores del curso respectivo, para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados, especialmente de la víctima.
- iv. Solicitud de Colaboración de la familia del agredido/a y agresor/a, manteniéndolos informados de la situación (a lo menos una comunicación y/o citación al apoderado)
- v. Derivación a profesionales externos. Refiérase al Reglamento Interno Título VIII art. 1.2.1 letra b.
- vi. Disposiciones Especiales para Casos con Adultos Involucrados

Cuando los hechos que motivan la activación del presente protocolo involucren como presunto agresor a un adulto (ya sea docente, asistente de la educación, directivo, apoderado u otro miembro adulto de la comunidad educativa), se deberán aplicar medidas de resguardo específicas para proteger la integridad física y emocional del o la estudiante afectado/a, conforme a la gravedad del caso. Estas medidas podrán incluir:

- Separación física y funcional del adulto involucrado respecto del o la estudiante afectado/a. Esto puede implicar un cambio de sala, suspensión preventiva, o restricción temporal de acceso al establecimiento.
- Supervisión reforzada en los espacios comunes del establecimiento.
- Derivación inmediata del o la estudiante afectado/a al Departamento de Orientación y/o apoyo psicológico.



- Información a los padres, madres o apoderados del o la estudiante, manteniendo un registro escrito de las comunicaciones.
- Seguimiento continuo por parte del Comité de Convivencia Escolar, documentando las acciones adoptadas.

La aplicación de cualquiera de estas medidas y otras no tipificadas expresamente, pero que resulten pertinentes, serán determinadas por la Encargada de Convivencia Escolar en conjunto con el Comité de Convivencia Escolar. Toda medida adoptada será debidamente registrada en el Libro de Actas de Convivencia Escolar.

2. Medidas de apoyo pedagógico y psicosociales, tanto a Agredidos/as como Agresores/as
3. Estimular un trabajo reflexivo en cuanto a lo ocurrido y sus consecuencias, a cargo de las personas que acogen la denuncia e investigan la situación.
4. Mostrarle estrategias de resolución de conflictos y soluciones alternativas a la agresión, a cargo del Departamento de Orientación y Psicología.
5. Actividades grupales de integración para fortalecer la buena convivencia escolar, en horas de Consejo de curso o/u hora de Orientación
6. Contención y apoyo espiritual, dado a través de la Reflexión de la mañana en Hora Esencial, en clases de Religión y Retiros del Colegio.

b) Derivaciones a instituciones u organismos externos competentes

1. Si se produjera un acto constitutivo de delito, y en el caso de que los/las involucrados/as tengan más de 14 años, tal y como lo establece la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente se realizará la denuncia a Carabineros de Chile o PDI.
2. El Departamento de Orientación determinará derivación a redes de apoyo externo tal y como lo señala el Reglamento (Título VIII art. 1.2.1 letra b)

c) La Encargada de Convivencia Escolar y Comité de Convivencia Escolar realizarán el Procedimiento de Resolución de Conflictos entre las partes involucradas, considerandolos intereses y puntos de vista de los participantes.

d) La Encargada de Convivencia Escolar remitirá los antecedentes al Comité de Convivencia Escolar quien analizará dichos antecedentes y aplicará sanciones según el



Reglamento Interno.

II. Procedimiento que se aplicará si se detecta un caso de bullying o acoso escolar presenciado de forma directa por funcionarios del Colegio.

1. La Encargada de Convivencia Escolar y equipo de Orientación deberán interrumpir la situación de intimidación detectada.
2. Aplicarán el Instrumento de Detección de Roles (ver Anexo N° 5), para generar Estrategias de intervención grupal y acompañamiento a la víctima y al intimidador en el proceso de intervención al interior del mismo establecimiento.
3. Si existe un proceso judicial, el Equipo de Orientación realizará seguimiento al respecto, y apoyará a los estudiantes involucrados y sus familias al interior del Establecimiento.
4. El Equipo de Orientación realizará una evaluación del estado emocional de los estudiantes involucrados, con el fin de generar derivación a redes de apoyo profesional.
5. Será responsabilidad de los padres y apoderados afectados proveer a los alumnos apoyo profesional externo.

III. Procedimiento que se aplicará si se detecta un caso de acoso escolar cuando el agresor fuere un adulto padre o apoderado del Colegio

En el caso de que se detecte un caso de maltrato escolar cuando el presunto agresor sea un miembro de la comunidad educativa, específicamente, padre o apoderado, en contra de un alumno/a del Colegio o de otro padre o apoderado, se aplicará el proceso de común aplicación. En el caso de que el presunto agresor sea apoderado de nuestro establecimiento, y mientras no se resuelva el caso, se le solicitará que designe a otra persona para que lo reemplace.

Si de acuerdo con lo resuelto por la encargada y el comité de convivencia escolar, el adulto resultara responsable del acto de maltrato escolar en contra de un/a alumno/a, se le aplicará la sanción dispuesta en el Título VIII apartado 2 del Reglamento Interno, esto es, se le removerá de su calidad de apoderado, solicitando se designe a otra persona en su reemplazo de forma definitiva.

Asimismo, si los hechos revisten el carácter de delito, la directora del establecimiento, o la persona a quien este designe, concurrirá hasta las dependencias de Carabineros, Fiscalía o PDI, con el objeto de poner la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.



IV. Procedimiento que se aplicará si se detecta un caso de acoso escolar cuando el agresor fuere un funcionario del Colegio

Si el presunto agresor fuese un/a funcionario/a del Colegio, se evitará todo contacto entre el presunto agresor y el/la niño/a, separando al eventual responsable de su función directa con los estudiantes. Si de acuerdo con lo resuelto por la Encargada y el comité de convivencia escolar, el/la funcionario/a resultara responsable del acto de maltrato escolar en contra de un alumno o alumna, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de Higiene y Seguridad.

Asimismo, si los hechos revisten el carácter de delito, el director del establecimiento, o la persona a quien este designe, concurrirá hasta las dependencias de Carabineros, Fiscalía o PDI, con el objeto de poner la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

V. Procedimiento para casos de ciberbullying y otros tipos de acoso a través de dispositivos móviles y de redes sociales

El aumento en el uso de las redes sociales y los dispositivos móviles (como celulares o tablets), trae consigo- entre otros- los siguientes riesgos:

- a) acoso o agresión entre menores de edad o pares en internet o Ciberbullying,
- b) difundir intimidad sexual o Sexting,
- c) agresiones a profesorado o ex profesores en redes sociales y
- d) engaño online a menores de edad por parte de adultos o Grooming.

Además, se debe considerar que los riesgos en el mundo digital se pueden relacionar y potenciar como ocurren en el “porno de la venganza”, donde se presentan y potencian Sexting y Ciberbullying (Arias, Buendía, Fernández, p. 353, 2018). De acuerdo con el estudio de Arias, Buendía y Fernández, los índices de Grooming y de Ciberbullying es mayor en hombres que en mujeres (Arias, Buendía, Fernández, p. 357, 2018).

Dado que el ámbito en el cual se desarrollan las conductas antes descritas es de difícil acceso para las autoridades del Colegio, toda vez que esta no cuenta con la potestad para revisar el contenido de los dispositivos móviles y las redes sociales (salvo que el perfil de alguno de los involucrados sea de carácter público), es fundamental que los miembros de la comunidad escolar denuncien los hechos de esta naturaleza.

A) Uso de dispositivos móviles

1. En lo referente al uso de dispositivos móviles, el Reglamento Interno prohíbe a los alumnos el uso de estos durante la hora de clase.
2. Para el caso de que el alumno asista al Colegio con un dispositivo electrónico, está



prohibida su mal utilización. Se entiende que se está mal utilizando, en el caso de que el alumno use su teléfono dentro del Colegio con el fin de causar algún detrimento a otro miembro de la comunidad educativa. Si fuere sorprendido en esta actividad, se le quitará el aparato, y se le devolverá a su apoderado o apoderada, durante el curso de una reunión a la cual será especialmente citado.

3. Los alumnos tienen absolutamente prohibido fotografiar y filmar al interior del Colegio.

B) Procedimiento y medidas

1. El procedimiento para sancionar las faltas a la convivencia escolar cometidas por algún alumno en contra de otro alumno, funcionario del colegio, o padre o apoderado será el de común aplicación establecido en este instrumento.

2. Para iniciar cualquier procedimiento de aplicación de medidas, es preciso que se denuncien los hechos dañinos. El Colegio no tiene ninguna potestad de vigilancia para evitar conflictos de esta naturaleza.

La denuncia debe presentarse a la encargada de convivencia escolar. En el caso de que la denuncia se haya presentado a otro miembro de la comunidad educativa, se deberán remitir los antecedentes a la encargada de convivencia escolar.

3. El procedimiento sancionatorio para reparar las faltas a la convivencia escolar contempla como falta gravísima “agresiones psicológicas como amenazas, acosos, publicaciones en Internet que dañen la honra y dignidad de cualquier miembro de la comunidad educativa” (letra p). Por tanto, todos los actos de acoso a través de redes sociales serán sancionados en virtud de esta causal, sin perjuicio de que sean sancionables otras faltas, de forma conjunta.

4. Las medidas que se deberán aplicar son aquellas que están indicadas en el procedimiento de común aplicación establecido en este protocolo.

5. En atención a la naturaleza de las agresiones a través de redes sociales, la encargada de convivencia escolar deberá realizar un trabajo de seguimiento, en conjunto con la familia de los agresores y las víctimas. De igual forma, la encargada de convivencia escolar deberá realizar actividades con los demás alumnos involucrados en el episodio de bullying, sea como espectadores o encubridores, a fin de que puedan comprender la gravedad del maltrato escolar.

6. Por último, si los hechos revisten el carácter de delito, el director del establecimiento, o la persona a quien este designe, concurrirá hasta las dependencias de Carabineros, Fiscalía o PDI, con el objeto de poner la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.



Bibliografía.

- Ley Violencia Escolar N°20.536, Ministerio de Educación.
- Libro: Intimidación entre estudiantes. Cómo identificarlos y cómo atenderlos. Abraham Magendzo, María Isabel Toledo y Carolina Rosenfeld. Editorial LOM.
- Adaptación Manual de acción Comunal Escolar (Corporación municipal de Peñalolén)
- Resolución exenta N° 482, Superintendencia de Educación. Ministerio de Educación, Anexo 6°, junio 2018.