



Colegio Fray Luis Beltrán
Valparaíso, Chile

Humanizando la educación con la pedagogía del Amor



Protocolo De Acción Frente A Situaciones De Maltrato, Acoso Escolar O Violencia Entre Miembros De La Comunidad Educativa

Definición de Acoso Escolar: “Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiante 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 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” (Ley General de Educación, art.16B)

Tipos y Formas de Maltrato Infantil

Maltrato físico: Es cualquier acción no accidental por parte de los padres, madres o cuidadores(as) que provoquen daño físico, sea causal de enfermedad en el niño(a) o lo ponga en grave riesgo de padecerla.

Maltrato emocional o Psicológico: El hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y rechazo explícito o implícito hacia un niño(a). También se incluye el rechazo, el aislamiento, aterrorizar a los niños(as), ignorarlos y corromperlos.

Abandono y Negligencia: Se refiere a situaciones en que los padres, madres o cuidadores(as), estando en condiciones de hacerlo, no dan el cuidado y la protección tanto física, como psicológica que los niños y niñas necesitan para su desarrollo. El cuidado infantil implica satisfacer diversos ámbitos como son el afecto, la alimentación, la estimulación, la educación, recreación, salud, el aseo, etc.

Conducto regular:

A. Registro del proceso: Respecto de los registros de las evidencias correspondientes al manejo de faltas se dividirán entre faltas leves, faltas graves y gravísimas las cuales serán registradas en las observaciones del libro digital y según lo establecido en el Reglamento Interno del Establecimiento Educacional.

B. Denuncia de los casos: Los profesores de asignaturas, deberán informar al profesor jefe de la situación acontecida, el cual dependiendo de cada caso, informará al Encargado de Convivencia Escolar las situaciones de acoso u hostigamiento que afecten a un/a estudiante ya sea dentro o fuera del establecimiento educacional, a través de medios tecnológicos, de manera presencial o cualquier otro medio, directa o indirectamente, Cabe mencionar que se realizará denuncia y/o constancia correspondiente ante cualquier hecho anteriormente descrito, realizado entre y hacia estudiantes, profesores, asistentes de la educación, apoderados y terceras personas. Se procederá inmediatamente conforme al Reglamento de Convivencia Escolar, Protocolo de Actuación Frente a Situaciones de Vulneración de Derechos de los Estudiantes y la ley de Violencia Escolar 20.536, aplicar protocolo establecido y la realización de denuncias u/o constancias ante las diversas instancias legales, según corresponda, dentro de un plazo 24 horas.



Colegio Fray Luis Beltrán
Valparaíso, Chile

Humanizando la educación con la pedagogía del Amor



Es obligación para los funcionarios(as) públicos, directores(as), de establecimientos educacionales, inspectores(as), profesores(as), asistentes de la educación, denunciar hechos con características de maltrato infantil o cualquier otro delito que afectare a los alumnos o que hubiere tenido lugar en el establecimiento (Art. 175 Código Procesal Penal) según el presente protocolo y protocolo de vulneración de derechos de los estudiantes.

- B.** Incumplimiento de la obligación de denunciar, el Art. 177 del Código Procesal Penal establece que las personas indicadas en el Art. 175, que omitieren hacer la denuncia que en él se prescribe, incurrirán en la pena prevista en el art. 494 del Código Penal. La ley considera a los docentes como encargados de la educación y el bienestar de los alumnos cuando estos se encuentran en las aulas, y, por lo tanto, son merecedores de la confianza de los menores y de sus padres. Es en ese papel, que un menor puede eventualmente recurrir a un docente a expresar lo que le ocurre o pueden llegar a nuestro conocimiento hechos que revistan características de delito o maltrato infantil, por lo cual, estamos obligados a poner especial atención frente a hechos de esta naturaleza.
- C.** Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física y psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto y/o apoderado de la comunidad educativa en contra de un estudiante (art. 16 D, párrafo 3°, Ley Violencia Escolar 20.536).
- D. Procedimiento:** Todo procedimiento debe estar explícitamente redactado en el Reglamento Interno, el que deberá resguardar los principios establecidos por la SUPEREDUC.
- Las acciones de manejo de todas las faltas; sean leves o gravísimas, serán registradas en las observaciones del estudiante en el libro digital, con el objetivo visualizar el procedimiento administrativo y acciones realizadas anteriormente. En el caso de profesores de asignaturas, deberán citar en primera instancia, a los apoderados en los casos que se repitan conductas de indisciplinas. En caso que sea reiterativo deberá informar al profesor jefe, el cual en conjunto con Inspectoría General y Encargado de Convivencia Escolar definir los pasos a seguir.
 - Al tomar conocimiento de un hecho de hostigamiento el profesor jefe, deberá informar al Encargado de Convivencia Escolar en un plazo no mayor a las 24 horas. Donde se aplicará el presente protocolo y derivaciones según el caso correspondiente.
 - Los padres y/o apoderados involucrados serán informados de la situación de Bullying, los cuales deberán mantener comunicación a través de los conductos regulares, a través del Encargado de Convivencia Escolar.



- Cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registrado por escrito y firmado del entrevistados o declarante, en el libro digital o registros complementarios.
- Los padres de los involucrados deberán ser informados de la situación acontecida. En caso de que sea necesario, deberán suscribir acuerdos y compromisos desde el rol que les comete.
- Se realizará denuncia y/o constancia en las instituciones legales que correspondan, frente a situaciones de todo tipo de maltrato, agresión u hostigamiento, realizado hacia o entre estudiantes, profesores, asistentes de la educación, apoderados y terceras personas. Dirección en conjunto con Encargo de Convivencia Escolar y Trabajadora Social, realizarán la denuncia correspondiente según lo establecido en el presente protocolo al igual que el de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Estudiantes, dentro de un plazo no mayor a 24 horas.
- El proceso de investigación tomará un tiempo no mayor a 5 días, una vez recepcionado el caso. Se solicitará antecedentes a quien corresponda dependiendo del hecho.

E. Atención de los casos: Para la atención y seguimiento de los casos de acoso escolar, se propone un trabajo desde el nivel individual al grupal, considerando para su aplicación que estén las condiciones básicas para abordar cada caso, si es necesario se derivará a la red profesional de apoyo correspondiente para la atención oportuna de los involucrados en situaciones de esta naturaleza, a través de la trabajadora social.

I. EN CASO DE MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESION DE APODERADOS A ESTUDIANTES

Y/O MIEMBROS DEL ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL

1. **De la denuncia o constancia en casos de violencia o agresión escolar:** Los padres, madres y apoderados, alumnos y alumnas, docentes, asistentes de la educación y miembros del equipo de gestión, deberán informar al Encargado de Convivencia Escolar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un miembro de la comunidad educativa, ya sea, dentro o fuera del establecimiento educacional y de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno:
 - a) **Profesor jefe** dentro de su facultad como educador franciscano y en misión formativa, en caso de tomar conocimiento de cualquier situación de maltrato referida al presente apartado, desarrollará en primera instancia, un proceso de investigación y acompañamiento entre los actores involucrados.



b) El docente una vez desarrollado este acompañamiento formativo e investigación del caso, deberá informar al Encargado de Convivencia Escolar de manera escrita en base al presente protocolo.

c) Asimismo, cualquier alumno u otro miembro de la institución escolar que conozca o esté involucrado en una situación de agresión de un apoderado a un alumno en cualquiera de sus manifestaciones deberá denunciar los hechos por los conductos señalados en el Manual de Convivencia Escolar.

2. **Del procedimiento en la atención en casos de violencia o agresión escolar:**
Procedimiento en caso de violencia o maltrato de un apoderado(a) hacia cualquier integrante de la comunidad escolar:

a) Profesor jefe en conjunto al Encargado de Convivencia Escolar desde su misión franciscana deberá acompañar en una **primera instancia** al estudiante, recopilando antecedentes del caso, a través de entrevistas personales con apoderados; estudiantes, entre otros.

a) Inspectoría general y/o Encargado de Convivencia Escolar, deberá resguardar la revisión periódica de los instrumentos de registro de denuncia, así como recolección de información para estos efectos.

b) Al momento de tomar conocimiento de un hecho de violencia en cualquiera de sus manifestaciones y medios de registro por parte del Encargado de Convivencia Escolar, deberá informar al Director/a del establecimiento para realizar denuncia correspondiente en plazo no mayor a 24 horas e iniciar proceso indagatorio, según protocolo.

c) En casos de conflictos entre terceros, se deberá resguardar la identidad del denunciante.

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

e) De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro en el libro de bitácoras diarias, entrevistas de apoderados o libro digital.

f) En relación al uso y acceso de registro de denuncia y/o investigación, será de acceso reservado Dirección, Encargado de Convivencia Escolar y Trabajadora Social.

g) El Encargado de Convivencia Escolar deberá liderar el proceso indagatorio, considerando de manera reservada los relatos de los involucrados o testigos de un hecho de violencia a declarar para recabar antecedentes y registro correspondiente.

h) Para efectos de la aplicación de medidas, el Encargado de Convivencia Escolar, deberá presentar al Director del Establecimiento Educacional, propuesta de medidas disciplinarias, remediales o formativas de acuerdo a la gradualidad de las faltas y en virtud del propio reglamento interno, el cual deberá contener dentro de sus lineamientos, situaciones previstas en estas materias, mediación escolar y resolución pacífica de conflictos.

i) Quien aplicará las medidas a los padres, madres y apoderados involucradas en un incidente, será el Director, en base a los antecedentes recolectados por el encargado de convivencia escolar, o bien



bajo otras consideraciones, que deberán quedar consignadas en un documento adjunto al expediente de la investigación, sección de las medidas, y que deberá contemplar las razones esgrimidas para tales efectos.

j) En caso de amenazas, amedrentamiento, hostigamiento, agresión física y psicológica hacia algún miembro de la comunidad educativa, tales como: Hermanas Religiosas; Equipo de Gestión; Profesores(as); asistentes de la educación; administrativos; estudiantes y apoderados(as). El Director del Establecimiento Educacional, Inspectoría General y/o Asistente Social, deberá constatar el hecho, en las instituciones correspondientes, ya sea Carabineros de Chile, PDI, Tribunales Competentes o Fiscalía.

k) En el caso del ingreso de apoderado(a) o terceras personas, sin autorización al establecimiento educacional, se deberá dar aviso inmediatamente a Inspectoría General o Dirección, quien procederá a solicitar la salida y dialogar en los espacios destinados para entrevistas. De lo contrario, se solicitará apoyo a Carabineros de Chile para la salida del individuo.

l) Se realizará registro escrito de lo sucedido, en bitácora diaria de Inspectoría General o Dirección y se adjuntará cualquier evidencia correspondiente al caso.

3. Fases del proceso de denuncia por Acoso, Violencia Escolar y otros.

Una vez que el establecimiento tiene conocimiento de una posible situación de vulneración de derecho, se adoptarán una serie de medidas que se agrupan en cuatro fases.

3.1 Fase de Investigación: Proceso inicial, cuyo objetivo principal es la recolección de datos en relación a los hechos denunciados, liderado por el encargado de convivencia escolar, considerando entrevistas individuales semiestructuradas, registro cualitativo de campo, encuestas, etc. Dicho proceso no podrá exceder más de 10 días.

3.2 Fase de resolución: Una vez concluida la investigación acerca de los hechos denunciados, se presentará el caso a dirección y equipo de convivencia escolar. Para determinar si los mismos realmente son constitutivo de acoso y en su caso, se acordarán las medidas a adoptar.

3.3 Fase de Comunicación: Una vez cerrada las fases anteriores, Convivencia Escolar entregará informe final con las conclusiones de la investigación a dirección, posteriormente se informará de forma personal a los involucrados dependiendo del caso, ya sea apoderados, docente, asistente de la educación y/o institución de mayor jerarquía.

3.4 Seguimiento del Caso: Una vez adoptadas todas las medidas previstas en las fases anteriores, Inspectoría o Convivencia Escolar, realizarán el seguimiento del caso a través de entrevistas con estudiantes, docente y apoderados. Acompañando en posibles derivaciones externas y evaluaciones medidas adoptadas, las que incluirán:

3.4.1 Medidas protectoras, de apoyo y recuperación del estudiante afectado, en el caso de adultos involucrados, las medidas protectoras velarán por el resguardo de la integridad de los estudiantes.

3.4.2 Medidas formativas al estudiante causante.



- 3.4.3 Medidas Formativas para los docentes, relacionados con las temáticas de funcionamiento de diversos programas de la protección de la infancia, socialización de protocolos y derivaciones el área de convivencia Escolar.
- 3.4.4 Medidas preventivas en los cursos de los estudiantes involucrados.
- 3.4.5 Preparación de expediente de convivencia escolar con el registro del proceso indagatorio.
- 3.4.6 **Monitoreo del proceso por parte del Encargado de Convivencia Escolar.**

4. Aplicación de medidas:

- a) La aplicación de medidas deberá estar contenida claramente en el reglamento interno de convivencia escolar.
- b) En caso de amenazas, amedrentamiento, hostigamiento, agresión física y psicológica ejercida por un apoderado(a) o terceras personas, hacia algún miembro de la comunidad educativa, la dirección del establecimiento puede aplicar las medidas establecidas en el reglamento interno, Ley de violencia escolar 20.536 u otra media legal sujeta al criterio de la dirección del establecimiento.
- c) Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física y psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante (art. 16 D, párrafo 3°, Ley Violencia Escolar 20.536).
- d) Es importante considerar que el establecimiento debe contar con un profesional responsable del área que realice y mantenga actualizada, tanto la elaboración de base de datos, como la derivación a redes de apoyo para atención psicosocial o en ámbitos de carácter preventivo, de salud mental y/o judicial.
- e) En el caso de la Resolución dialógica y pacíficamente de los conflictos, se desarrollará un modelo de intervención **FORMATIVO** más que sancionador, esto va a depender de cada caso. Aplicándose técnicas de resolución de conflictos, tales como, **NEGOCIACION; MEDIACION Y ARBITRAJE**. Considerando para cada técnica una metodología de aplicación:

Negociación:

1. Acordar escuchar con respeto y dialogar.
2. Aclarar el conflicto.
3. Exponer los intereses de las partes.
4. Acordar la solución más adecuada para ambas partes.

Mediación:

1. Pre mediación.
2. Presentación y reglas del juego.



Colegio Fray Luis Beltrán
Valparaíso, Chile

Humanizando la educación con la pedagogía del Amor



3. Cuéntame y te escucho.
4. Aclarar el problema.
5. Proponer soluciones.
6. Llegar a un acuerdo.

Arbitraje Pedagógico:

1. Reconstruir el conflicto.
2. Buscar una solución justa.

Finalmente. Para aprender a resolver pacíficamente los conflictos, se necesita desarrollar habilidades en 3 ámbitos fundamentales: El cognitivo, el emocional y el comunicativo.

El mediador deberá llevar un registro de las sesiones de mediación escolar y los acuerdos establecidos.

1. Monitoreo de los procedimientos acordados y medidas:
 - a) La situación deberá ser monitoreada de manera de evaluar el cumplimiento y resultados de las medidas aplicadas.
 - b) El equipo de convivencia escolar, será el encargo de diseñar y acompañar el proceso a los estudiantes y las partes involucradas. En coordinación con el profesor jefe y / u otro estamento del Equipo de Gestión.