



---

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR

### I.- INTRODUCCIÓN

El colegio Compañía de María pone a disposición de los miembros de la comunidad educativa escolar, el protocolo de actuación frente a situaciones de violencia escolar. Este protocolo forma parte del reglamento interno del colegio, siendo un documento que establece de manera organizada las acciones a seguir frente a una situación de violencia escolar.

Es responsabilidad de toda la comunidad educativa: estudiantes, padres y Apoderados, asistentes de la educación, docentes y directivos el propiciar un clima escolar que favorezca los aprendizajes. En este contexto, el presente documento busca proteger la vida en común de la comunidad escolar, protocolizar aquellas situaciones irregulares relacionadas con la violencia y permitir que el colegio cumpla su misión educativa y formativa.

Definiciones:

a) Clima Escolar:

“es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinados por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante a su vez, de los distintos productos educativos” (Rodríguez, 2004)

b) Convivencia Escolar:

Es la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción” (Mineduc, 2002)

c) Violencia Escolar:

Es toda situación que implique una agresión ente dos o más personas. Este concepto abarca e incluye al bullying, pero también puede incluir aquellos casos en la que, no existiendo una situación de asimetría, de todos modos se participe de un modo violento,

por ejemplo: luchas físicas en que ambas partes se comportan por igual, descalificaciones verbales en que ambos integrantes se ofenden o el abuso cibernético en que existe la misma capacidad por ambas partes, de ofenderse mediante el uso computacional” (Políticas para abordar la violencia escolar, MINEDUC, 2008)

Entre las manifestaciones de violencia se encuentra:

**Violencia psicológica:**

incluye humillaciones, insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, asilamiento, discriminación en base a la orientación sexual, étnica, religiosa, etc. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente, que constituyen el acoso escolar o bullying.

**Violencia física:**

es toda agresión física que provoca daño o malestar, patadas, empujones, cachetadas, manotazos, arañazos, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales, hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el bullying.

**Violencia sexual:**

Son las agresiones que vulneran los límites corporales con connotación sexualizada y transgreden la esfera de la sexualidad de una persona, sea hombre o mujer, incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.

En cuanto a lo referido a las situaciones especificadas anteriormente remitirse al protocolo de prevención y acción del maltrato y abuso sexual infanto-juvenil parte de este Reglamento Interno Escolar.

**Violencia por razones de género:**

Son agresiones provocadas por los estereotipos de género, que afecta principalmente a las mujeres, pero también puede afectar a los hombres. Esta manifestación de la violencia ayuda a mantener el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos sobre el otro.

**Violencia a través de medios tecnológicos (Ciberbullying)**

“Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensaje de texto, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico. Generan un profundo daño en las víctimas, dado que son acosos de carácter masivos y la identificación de él o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales” (MINEDUC, 2011).



## II.- SOBRE EL ENCARGADO DE CONVIVENCIA ESCOLAR Y SUS FUNCIONES.

Los alumnos y alumnas, padres, madres, apoderados, docentes, directivos y asistentes de la educación deberán propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia de manera de prevenir todo tipo de acoso escolar” (Art. 16 C, LEGE)

Todos los miembros de la comunidad educativa del colegio Compañía de María tienen responsabilidad en el tipo de convivencia que existe en la institución educativa, por lo tanto, deberán ceñirse a las acciones formativas, preventivas y procedimientos establecidos frente a las situaciones de violencia, los cuales definirán sus responsabilidades específicas.

El encargado de generar las acciones para el cumplimiento del presente protocolo es el Encargado de Convivencia Escolar. En nuestros colegios el encargado de Convivencia Escolar será el/la subdirector (a) de Formación y Convivencia Escolar.

Tomado conocimiento por parte de cualquier miembro de la comunidad escolar y comunicada al Encargado de Convivencia Escolar o al Director (a) del colegio, deberán tomarse todas las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar los derechos e integridad de las eventuales víctimas y de los posibles agresores. Hecho lo anterior , el Encargado de Convivencia Escolar, deberá iniciar, si fuera procedente, la correspondiente investigación conforme a lo establecido en el Manual de Convivencia Escolar, recogiendo todos los antecedentes y pruebas pertinentes, debiendo considerar tanto aquellas que sirvan para eximirla, atenuarla o agravarla, debiendo concluir con la emisión de un informe acerca de la situación, establecer las medidas correctivas, pedagógicas y disciplinarias de acuerdo a lo establecido en el Manual de Convivencia Escolar y aplicar el protocolo de actuación, considerando siempre las normas del justo y debido proceso. Además, será el encargado de las acciones para su difusión entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Serán funciones del Encargado de Convivencia:

- Elaborar el Plan de Gestión Anual de Convivencia Escolar del colegio.
- Proponer al comité de convivencia escolar los planes de prevención de acoso escolar.
- Ejecutar los acuerdos, decisiones y planes dispuestos por el comité de convivencia escolar.
- Acoger las acusaciones sobre acoso escolar realizadas por cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Realizar las investigaciones y emitir los informes respectivos de acuerdo a los procedimientos establecidos por el colegio en caso de faltas a la convivencia escolar en su Manual de Convivencia.
- Aplicar las sanciones en los casos fundamentales y pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Convivencia.

### III.- SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR Y PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

#### A.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE BULLYING O ACOSO ESCOLAR.

Para el propósito de este protocolo entenderemos por acoso escolar o bullying: *“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.”* (Superintendencia de Educación, 2013).

No todas las formas de agresión física y/o psicológica constituyen bullying. Para constituirse como tal requiere de:

- Que exista un acto u omisión constitutivo de agresión u hostigamiento.
- Que el hecho de violencia o acoso sea reiterado.
- Que exista abuso de situación de superioridad o de indefensión respecto de otro

Es importante considerar que un adulto no hace bullying a un estudiante, se debe recordar que este acoso o bullying es un fenómeno que ocurre entre pares, si existe agresión física o psicológica por parte de un adulto a un estudiante se trata de un abuso de poder y de un delito, que como tal debe ser denunciado a la entidad correspondiente.

#### 1. Denuncia de la situación.

Quien sospeche, sea informado/a o reconozca que existe un caso de acoso escolar o bullying al interior de la comunidad, tiene la obligación de comunicar inmediatamente y por escrito la situación al subdirector (a) de Formación y Convivencia Escolar y/o al director(a) del colegio, en un plazo de 24 horas.

En esta primera fase hay que ser cauto sobre la información que se debe y puede dar sobre los hechos al conjunto del profesorado, alumnos, etc. En muchos casos habrá que actuar con mucho tacto y reserva para no provocar más daño ni alimentar versiones falsas; los rumores por terceros pueden tener un efecto perjudicial para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

#### 2. Indagación de la situación.

Una vez informada la situación, se conforma el Comité de Convivencia Escolar (subdirector (a) de Formación y Convivencia Escolar, Orientadora y/o Psicóloga del Colegio, entre otros miembros establecidos por cada colegio), para:



- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base el debido proceso establecido en el manual de convivencia.
- Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- La intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima.
- Averiguar desde cuándo ocurren los incidentes.
- El plazo máximo para responder a esto será de cinco días hábiles. Posteriormente se realizará un informe escrito.

### 3. Primeras medidas internas.

Una vez clarificada la situación, se reúne el Comité de Convivencia Escolar (eventualmente se incorpora profesor/a jefe del curso, encargado de convivencia del ciclo y director(a) o quien ella delegue) su tarea es la de establecer un plan específico de acción consistente en:

- Proporcionar apoyo psicológico y/o psicopedagógico con profesionales internos.
- Proporcionar tutoría o reforzamiento pedagógico con profesionales internos.
- Indicar la mantención del estudiante en su hogar por un periodo comprendido con el apoderado con un máximo de 5 días hábiles, proporcionando orientación y/o apoyo psicopedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.

Este plan debe quedar por escrito, determinando los responsables de cada acción y los plazos establecidos para dicho apoyo.

Este plan podrá implementarse tanto para la víctima como para el victimario, ya que aún nos encontramos en la etapa de indagación, por lo tanto:

- Se presume inocencia hasta que se demuestre lo contrario.
- Ambos tienen derecho a ser escuchados.

Responsable de este documento: Subdirector (a) de Formación y Convivencia Escolar

Plazo: tres días hábiles después de la reunión del Comité de Convivencia Escolar.

#### 4. Comunicación a las familias.

El/la subdirector (a) de Formación y Convivencia Escolar) citará a una primera entrevista a los padres de la o las víctimas y del victimario/a para informar la situación e informar las medidas adoptadas por el colegio, establecidas en el Manual de Convivencia, conducentes a resguardar los derechos e integridad de ambas partes. Además, se informa que se iniciará una investigación con el objetivo de determinar lo ocurrido.

#### 5.- Resolución

- El Encargado de convivencia ponderará los medios de prueba que tenga a la vista, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el manual de convivencia.
- El encargado de convivencia podrá convocar al comité de convivencia si lo estima pertinente, para que estos aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias, entre los cuales podrán ser consultados los profesores jefes de los involucrados.
- En el caso de que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, en base a los medios de prueba presentados, el Encargado de Convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta: pasos disciplinarios, medidas disciplinarias, medidas pedagógicas, etc., establecidas en el Manual de Convivencia.

#### 6.- Finalización del procedimiento

a) Para denuncias que no se pudieron confirmar o desestimar, se podrá hacer entre otras alternativas:

- Realizar acciones de promoción de la sana convivencia y prevención del maltrato en los cursos de los estudiantes involucrados.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentarán nuevos antecedentes al término de este periodo, se resolverá el cierre definitivo de éste.
- Otras.

b) Para denuncias que fueron desestimadas:

- Informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos y apoderados.
- Cerrar el procedimiento realizado.

c) Para denuncias confirmadas:

- Presentar la confirmación de la denuncia de las partes.
- Atender nuevos antecedentes que se pudieran presentar.
- Evaluar los antecedentes disponibles y resolver de acuerdo con el procedimiento señalado en la fase de resolución del Manual de Convivencia.
- Presentar resolución a los afectados:
  - a) Si los afectados aceptan la resolución se cierra el protocolo.
  - b) Si los involucrados no están de acuerdo, es debe dar curso al proceso de apelación según corresponda.

7.- Apelación

a) Puede solicitarse frente a la aplicación de pasos o medidas disciplinarias.

b) Autoridad de revisión: Director(a) del colegio.

c) Procedimiento: Enviar Carta de apelación dirigida al Director(a) del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director(a) o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días desde que fuera recibida la solicitud de la apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.

8. Comunicación al conjunto de profesores:

El/la profesor/a jefe con asesoría de psicología, comunicarán al conjunto de profesores, el desarrollo del plan de intervención, seguimiento y evaluación.

El propósito de esta etapa es lograr:

- a) El cese total de las agresiones.
- b) Que se restablezca un respeto a la víctima por parte del conjunto del alumnado y los observadores tengan un rol activo de rechazo al maltrato.
- c) Que se discutan y debatan los valores de tolerancia, solidaridad y respeto en el curso (con alumnos y con padres si fuera necesario).
- d) Que se establezca un clima de clase conducente a la convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre los miembros de la comunidad.

Se trabaja con los profesores del curso en base a las siguientes ideas:

- Es imprescindible proteger al débil y mantenerse alerta hacia pequeños signos de intimidación tales como: risas cuando habla la víctima, miradas amenazantes, daños de

material, empujones y agresiones físicas leves, etc., estos signos de que todavía no ha cesado el acoso al compañero/a.

- Una vez desarrolladas las acciones correspondientes dentro del plan habrá que valorar si han surtido efecto y si ha cesado la intimidación. Si se observa que éste ha sido el caso, no se deberá dar por cerrado, pues a menudo puede haber rebrotes de los incidentes.
- En caso que se persista con los incidentes intimidatorios, (esto suele ir asociado a una complejidad del caso, en el que la participación de los padres, de otros compañeros y en algunas ocasiones de agresores indeterminados que mandan mensajes ocultos, rumores persistentes producen un incremento en el daño y el padecimiento del alumno instigado, se evaluará la pertinencia de derivar a los alumnos a una intervención terapéutica externa y/o tomar medidas disciplinarias más drástica, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Convivencia Escolar.



## B.- PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A AGRESIÓN ENTRE PARES

Entenderemos por maltrato entre pares *“cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, oral, gestual a través de imágenes, sonidos y/o formatos audiovisuales, gráficos, o a través de medios personales, electrónicos, tecnológicos o cibernéticos en contra de un par, con independencia del lugar donde se cometa, siempre que:*

- *Provoque temor razonable al afectado de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su propiedad o en otros derechos fundamentales.*
- *Cree un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.*
- *Presente dificultad o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.”* (MINEDUC, 2012)

### 1.- Denuncia de la situación.

Quien sospeche, sea informado/a o reconozca que existe un caso de agresión entre pares, tiene la obligación de comunicar inmediatamente y por escrito la situación a la Sub Dirección Operativa y/o al director(a) del colegio, en un plazo de 24 horas.

En esta primera fase hay que ser cauto sobre la información que se debe y puede dar sobre los hechos al conjunto del profesorado, alumnos, etc. En muchos casos habrá que actuar con mucho tacto y reserva para no provocar más daño ni alimentar versiones falsas; los rumores por terceros pueden tener un efecto perjudicial para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

### 2. Indagación de la situación.

Una vez informada la situación, se conforma el Comité de Convivencia Escolar (Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar, Orientadora y/o Psicóloga del Colegio entre otros), para:

- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base el debido proceso establecido en el Manual de Convivencia.
- Determinar la veracidad de los hechos e identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- La intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima.
- Averiguar desde cuándo y donde ocurren los incidentes.  
El plazo máximo para responder a esto será de cinco días hábiles.  
Posteriormente se realizará un informe escrito.

### 3. Primeras medidas internas.

Una vez clarificada la situación, se reúne el Comité de Convivencia Escolar (eventualmente se incorpora profesor/a jefe, encargado de convivencia del ciclo y directora o quien ella delegue) su tarea es la de establecer un plan específico de acción consistente en:

- Proporcionar apoyo psicológico y/o psicopedagógico con profesionales internos.
- Proporcionar tutoría o reforzamiento pedagógico con profesionales internos.
- Indicar la mantención del estudiante en su hogar por un periodo comprendido con el apoderado con un máximo de 5 días hábiles, proporcionando orientación y/o apoyo psicopedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.

Este plan debe quedar por escrito, determinando los responsables de cada acción y los plazos establecidos para dicho apoyo.

Este plan podrá implementarse tanto para la víctima como para el victimario, ya que aún nos encontramos en la etapa de indagación, por lo tanto:

- Se presume inocencia hasta que se demuestre lo contrario.
- Ambos tienen derecho a ser escuchados.

Responsable de este documento: Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar.

Plazo: tres días hábiles después de la reunión del Comité de Convivencia Escolar.

### 4. Comunicación a las familias.

El/la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar citará a una primera entrevista a los padres de la o las víctimas y del victimario/a para informar la situación e informar las medidas adoptadas por el colegio, establecidas en el manual de convivencia, conducentes a resguardar los derechos e integridad de ambas partes. Además, se informa que se iniciará una investigación con el objetivo de determinar lo ocurrido.

Plazo de realización de la entrevista: máximo 24 horas de ocurrido los hechos.

El/la profesor jefe, orientadora, psicólogo/a y/o la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar, contactarán al apoderado de la o las víctimas y de los agresores para informar el trabajo conjunto y primeras medidas cautelares.



## 5.- Resolución

- El Encargado de convivencia ponderará los medios de prueba que tenga a la vista, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el Manual de Convivencia.
- El encargado de convivencia podrá convocar al comité de convivencia si lo estima pertinente, para que estos aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias, entre los cuales podrán ser consultados los profesores jefes de los involucrados.
- En el caso de que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, en base a los medios de prueba presentados, el Encargado de Convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta: pasos disciplinarios, medidas disciplinarias, medidas pedagógicas, etc., establecidas en el Manual de Convivencia.

## 6.- Finalización del procedimiento

a) Para denuncias que no se pudieron confirmar o desestimar, se podrá hacer entre otras alternativas:

- Realizar acciones de promoción de la sana convivencia y prevención del maltrato en los cursos de los estudiantes involucrados.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentarán nuevos antecedentes al término de este periodo, se resolverá el cierre definitivo de éste.
- Otras.

b) Para denuncias que fueron desestimadas:

- Informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos y apoderados.
- Cerrar el procedimiento realizado.

c) Para denuncias confirmadas

- Presentar la confirmación de la denuncia de las partes.
- Atender nuevos antecedentes que se pudieran presentar.
- Evaluar los antecedentes disponibles y resolver de acuerdo al procedimiento señalado en la fase de resolución del Manual de Convivencia.
- Presentar resolución a los afectados:
  - a) Si los aceptados aceptan la resolución se cierra el protocolo.

- b) Si los involucrados no están de acuerdo, es debe dar curso al proceso de apelación según corresponda.

## 7.- Apelación

- a) Puede solicitarse frente a la aplicación de pasos o medidas disciplinarias.
- b) Autoridad de revisión: Director(a) del colegio.
- c) Procedimiento: Enviar Carta de apelación dirigida al Director(a) del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director(a) o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días desde que fuera recibida la solicitud de la apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.

## 8. Comunicación al conjunto de profesores:

El/la profesor/a jefe con asesoría de psicología, comunicarán al conjunto de profesores, el desarrollo del plan de intervención, seguimiento y evaluación.

El propósito de esta etapa es lograr:

- c) El cese total de las agresiones.
- d) Que se restablezca un respeto a la víctima por parte del conjunto del alumnado y los observadores tengan un rol activo de rechazo al maltrato.
- e) Que se discutan y debatan los valores de tolerancia, solidaridad y respeto en el curso (con alumnos y con padres si fuera necesario).
- f) Que se establezca un clima de clase conducente a la convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre los miembros de la comunidad.

Se trabaja con los profesores del curso en base a las siguientes ideas:

- Es imprescindible proteger al débil y mantenerse alerta hacia pequeños signos de intimidación tales como: risas cuando habla la víctima, miradas amenazantes, daños de material, empujones y agresiones físicas leves, etc., estos signos de que todavía no ha cesado el acoso al compañero/a.
- Una vez desarrolladas las acciones correspondientes dentro del plan habrá que valorar si han surtido efecto y si ha cesado la intimidación. Si se observa que éste ha sido el caso, no se deberá dar por cerrado, pues a menudo puede haber rebrotes de los incidentes.

- En caso de que se persista con los incidentes intimidatorios, (esto suele ir asociado a una complejidad del caso, en el que la participación de los padres, de otros compañeros y en algunas ocasiones de agresores indeterminados que mandan mensajes ocultos, rumores persistentes producen un incremento en el daño y el padecimiento del alumno instigado), se evaluará la pertinencia de derivar a los alumnos a una intervención terapéutica externa y/o tomar medidas disciplinarias más drástica.



## C.- PROTOCOLO DE ACCIÓN DE AGRESIÓN DE ESTUDIANTES A DOCENTES Y/O ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN .

Esta agresión está constituida por cualquier tipo de violencia física y/o psicológica cometida por un estudiante a un docente y/o asistente de la educación, a través de cualquier medio.

### 1.- Denuncia de la situación.

Cualquier miembro de la comunidad escolar que tome conocimiento de que existe un caso de agresión de un alumno(a) a un docente o asistente de la educación, debe comunicar inmediatamente y por escrito la situación a la Sub Dirección Operativa y/o al director(a) del colegio, en un plazo de 24 horas.

En esta primera fase hay que ser cauto sobre la información que se debe y puede dar sobre los hechos al conjunto del profesorado, alumnos, etc. En muchos casos habrá que actuar con mucho tacto y reserva para no provocar más daño ni alimentar versiones falsas; los rumores por terceros pueden tener un efecto perjudicial para la víctima y pueden dificultar la resolución de la situación.

### 2. Indagación de la situación.

Una vez informada la situación, se conforma el Comité de Convivencia Escolar (Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar, Orientadora y/o Psicóloga del Colegio u otras nombradas por cada colegio), para:

- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base el debido proceso establecido en el manual de convivencia.
- Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- El plazo máximo para responder a esto será de cinco días hábiles. Posteriormente se realizará un informe escrito.

### 3. Primeras medidas internas.

Mientras se realiza la investigación, el Comité de Convivencia Escolar (eventualmente se incorpora profesor/a jefe, encargado de Convivencia Escolar del ciclo y directora o quien ella delegue) tendrá la tarea es la de establecer un plan específico de acción consistente en:

- a) Con respecto al alumno

- Indicar la mantención del estudiante en su hogar por un periodo comprendido con el apoderado con un máximo de 5 días hábiles, proporcionando orientación y/o apoyo psicopedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.

b) Con respecto al funcionario afectado

- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico o médico, según corresponda.
- Permiso de hasta tres días hábiles para ausentarse de su lugar de trabajo, si es necesario.

#### 4. Comunicación a las familias.

El/la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar citará a una primera entrevista a los padres del alumno(a) involucrado para informar la situación y las medidas adoptadas por el colegio, establecidas en el manual de convivencia, conducentes a resguardar los derechos e integridad de ambas partes. Además, se informa que se iniciará una investigación con el objetivo de determinar lo ocurrido.

Plazo de realización de la entrevista: máximo 3 días hábiles.

#### 5.- Resolución

- El Encargado de convivencia ponderará los medios de prueba que tenga a la vista, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el manual de convivencia.
- El encargado de convivencia podrá convocar al comité de convivencia si lo estima pertinente, para que estos aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias, entre los cuales podrán ser consultados los profesores jefes de los involucrados.
- En el caso de que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, en base a los medios de prueba presentados, el Encargado de Convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta (pasos disciplinarios, medidas disciplinarias, medidas pedagógicas, etc., establecidas en el manual de convivencia.
- Plazo máximo. 5 días hábiles.

## 6.- Finalización del procedimiento

a) Para denuncias que no se pudieron confirmar o desestimar, se podrá hacer entre otras alternativas:

- Realizar acciones de promoción de la sana convivencia y prevención del maltrato en el curso del estudiante involucrado.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentarán nuevos antecedentes al término de este periodo, se resolverá el cierre definitivo de éste.
- Otras.

b) Para denuncias que fueron desestimadas

- Informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos, apoderados y funcionario.
- Cerrar el procedimiento realizado.

c) Para denuncias confirmadas

- Presentar la confirmación de la denuncia de las partes.
- Atender nuevos antecedentes que se pudieran presentar.
- Evaluar los antecedentes disponibles y resolver de acuerdo con el procedimiento señalado en la fase de resolución del Manual de Convivencia.
- Presentar resolución a los afectados:
  - a) Si los aceptados aceptan la resolución se cierra el protocolo.
  - b) Si los involucrados no están de acuerdo, es debe dar curso al proceso de apelación según corresponda.

## 7.- Apelación

a) Puede solicitarse frente a la aplicación de pasos o medidas disciplinarias.

b) Autoridad de revisión apelación: Director(a) del colegio.

c) Procedimiento: El apoderado debe enviar carta de apelación dirigida al Director(a) del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director(a) o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días desde que fuera recibida la solicitud de la apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.



## D.- PROTOCOLO DE ACCIÓN MALTRATO DE ADULTO A ESTUDIANTE

*“Lo constituye cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un alumno(a) del colegio, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea directivo, docente o asistente de la educación, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.” (Superintendencia de Educación, 2013).*

### 1.- Denuncia

Todo integrante de la comunidad escolar que tome conocimiento de una situación de maltrato de un adulto en contra de un estudiante tiene el deber de denunciar a el/la Sub Director(a) Operativa o Director(a) del colegio, contando con 24 horas para hacerlo desde que se constituye el hecho.

### 2.- Indagación

Una vez informada la situación, se conforma el Comité de Convivencia Escolar (Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar, Orientadora y/o Psicóloga del Colegio), para:

- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base el debido proceso establecido en el manual de convivencia.
- Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- El plazo máximo para responder a esto será de cinco días hábiles. Posteriormente se realizará un informe escrito.

### 3. Primeras medidas internas.

Mientras se realiza la investigación, el Comité de Convivencia Escolar (eventualmente se incorpora profesor/a jefe, inspector/a del curso y directora o quien ella delegue) tendrá la tarea es la de establecer un plan específico de acción consistente en:

#### a) Con respecto al alumno

- Indicar la mantención del estudiante en su hogar por un periodo comprendido con el apoderado con un máximo de 5 días hábiles, proporcionando orientación y/o apoyo psicopedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.

- b) Si el agresor es un funcionario del colegio
  - Suspensión de sus funciones en el curso del alumno(a) víctima.
  - En el caso de ser necesario restringir el acercamiento del adulto al menor.
  - Dependiendo de la gravedad del hecho, suspender al funcionario de su asistencia a trabajar mientras dure la investigación.
  
- c) Si el agresor es un apoderado
  - Prohibición de entrada al colegio mientras dure la investigación

#### 4. Comunicación a las familias.

El Encargado de Convivencia Escolar citará a una primera entrevista a los padres del alumno(a) involucrado para informar la situación y las medidas adoptadas por el colegio, establecidas en el manual de convivencia, conducentes a resguardar los derechos e integridad de ambas partes. Además, se informa que se iniciará una investigación con el objetivo de determinar lo ocurrido.

Plazo de realización de la entrevista: 1 día hábil.

#### 5.- Resolución

- El Encargado de convivencia ponderará los medios de prueba que tenga a la vista, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el manual de convivencia.
- El encargado de convivencia podrá convocar al comité de convivencia si lo estima pertinente, para que estos aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias.
- En el caso de que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, en base a los medios de prueba presentados, el Encargado de Convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta de acuerdo a:
  - a) Si el agresor es funcionario: se podrán aplicar para estos efectos las medidas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del colegio, acuerdos contractuales y/o normativas legales atinentes.
  - b) Si el agresor es un apoderado: la resolución se definirá conforme a lo señalado en el manual de convivencia en el apartado de sanciones a faltas de apoderados.
- Plazo máximo. 5 días hábiles.

#### 6.- Finalización del procedimiento

- a) Para denuncias que no se pudieron confirmar o desestimar, se podrá hacer entre otras alternativas:

- Realizar acciones de promoción de la sana convivencia y prevención del maltrato en el curso del estudiante involucrado.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentarán nuevos antecedentes al término de este periodo, se resolverá el cierre definitivo de éste.
- Otras.

b) Para denuncias que fueron desestimadas

- Informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos, apoderados y funcionario.
- Cerrar el procedimiento realizado.

c) Para denuncias confirmadas

- Presentar la confirmación de la denuncia de las partes.
- Atender nuevos antecedentes que se pudieran presentar.
- Evaluar los antecedentes disponibles y resolver de acuerdo al procedimiento señalado en la fase de resolución del Manual de Convivencia.
- Presentar resolución a los afectados:
  - c) Si los aceptados aceptan la resolución se cierra el protocolo.
  - d) Si los involucrados no están de acuerdo, se debe dar curso al proceso de apelación según corresponda.

## 7.- Apelación

a) Puede solicitarse frente a la aplicación de las medidas aplicadas al adulto.

b) Autoridad de revisión apelación: Director(a) del colegio.

c) Procedimiento: El apoderado debe enviar carta de apelación dirigida al Director(a) del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director(a) o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días desde que fuera recibida la solicitud de la apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.

**POR TRATARSE DE UN HECHO CONSTITUTIVO DE DELITO EL COLEGIO CONFORME A LO ESTIPULADO EN LA LEY VIGENTE PROCEDERÁ A REALIZAR LA DENUNCIA A LA(S) ENTENDIDADES PERTYINENTES. (Carabineros de Chile, Fiscalía, Tribunales).**

D.- PROTOCOLO DE ACCIÓN DE AGRESIÓN ENTRE ESTUDIANTES MAYORES DE 14 AÑOS.  
(CONSTITUTIVO DE DELITO)

Como comunidad educativa, promovemos la buena convivencia escolar, así como también trabajamos en la prevención de toda forma de violencia física o psicológica, agresiones y hostigamientos hacia cualquier miembro de nuestra comunidad. Conforme a lo anterior y de acuerdo a lo establecido en la Ley n° 20084 sobre Responsabilidad Penal Adolescente, mediante este protocolo se establecen las acciones a seguir en caso de agresión entre estudiantes mayores de 14 años:

a.- Se debe intervenir en la pelea y conducir a los estudiantes a la oficina del encargado de convivencia escolar o Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar

b.- El director(a) o Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar serán los encargados de realizar la denuncia ante Carabineros.

c.- El/la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar deberá emitir un informe en donde se especifique:

- nombre completo de cada alumno
- R.U.T
- Fecha de nacimiento
- Dirección.
- Nombre apoderado
- Teléfono de contacto.

**Comunicación a la Familia**

El/la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar deberá entrevistarse con los padres y /o apoderados de los alumnos(as) involucrados e informar de lo ocurrido y de las medidas tomadas por el colegio, el mismo día de ocurrido los hechos.

Se deberá dejar registro de la fecha y hora de cada uno de los puntos enumerados anteriormente. Así como también, quedará registrado en la hoja de vida de cada uno de los estudiantes.

**POR TRATARSE DE UN HECHO CONSTITUTIVO DE DELITO EL COLEGIO CONFORME A LO ESTIPULADO EN LA LEY VIGENTE PROCEDERÁ A REALIZAR LA DENUNCIA A LA(S) ENTENDIDADES PERTYINENTES. (Carabineros de Chile, Fiscalía, Tribunales).**

## E.- PROTOCOLO DE MALTRATO DE APODERADO A FUNCIONARIO DEL COLEGIO.

Lo constituye cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de cualquier funcionario del colegio, realizada por un apoderado del mismo colegio.

### 1.- Denuncia

Todo integrante de la comunidad escolar que tome conocimiento de una situación de maltrato de un apoderado en contra de un funcionario del colegio tiene el deber de denunciar a el/la Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar o Director(a) del colegio, contando con 24 horas para hacerlo desde que se constituye el hecho.

### 2.- Indagación

Una vez informada la situación, se conforma el Comité de Convivencia Escolar (Sub Directora de Formación y de Convivencia Escolar, Orientadora y/o Psicóloga del Colegio), para:

- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base el debido proceso establecido en el manual de convivencia.
- Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctima, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- El plazo máximo para responder a esto será de cinco días hábiles. Posteriormente se realizará un informe escrito.

### 3. Primeras medidas internas.

Mientras se realiza la investigación, el Comité de Convivencia Escolar (eventualmente se incorpora profesor/a jefe, inspector/a del curso y directora o quien ella delegue) tendrá la tarea es la de establecer un plan específico de acción consistente en:

- d) Medidas con el funcionario del colegio
  - Suspensión de sus funciones en el curso del alumno(a) víctima si fuese necesario, en el caso de un docente.
  - En el caso de ser necesario restringir el acercamiento del apoderado al funcionario del colegio.
  - Dependiendo de la gravedad del hecho, suspender al funcionario de su asistencia a trabajar mientras dure la investigación, como una medida de protección para él.
  - Sugerir la derivación del funcionario a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, médico, etc. según corresponda.

e) Medidas con el apoderado

- Prohibición de entrada al colegio mientras dure la investigación.

#### 4.- Resolución

- El Encargado de convivencia ponderará los medios de prueba que tenga a la vista, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el manual de convivencia.
- El encargado de convivencia podrá convocar al comité de convivencia si lo estima pertinente, para que estos aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias.
- En el caso de que se determine que la falta y su autor se encuentran confirmadas, en base a los medios de prueba presentados, el Encargado de Convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta de acuerdo a lo señalado en el Manual de Convivencia en el apartado de sanciones a faltas de apoderados.
- Plazo máximo. 5 días hábiles.

#### 6.- Finalización del procedimiento

a) Para denuncias que no se pudieron confirmar o desestimar, se podrá hacer entre otras alternativas:

- Realizar acciones de promoción de la sana convivencia y prevención del maltrato en el curso del estudiante involucrado.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentarán nuevos antecedentes al término de este periodo, se resolverá el cierre definitivo de éste.
- Otras.

b) Para denuncias que fueron desestimadas

- Informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos, apoderados y funcionario.
- Cerrar el procedimiento realizado.

c) Para denuncias confirmadas

- Presentar la confirmación de la denuncia de las partes.
- Atender nuevos antecedentes que se pudieran presentar.
- Evaluar los antecedentes disponibles y resolver de acuerdo al procedimiento señalado en la fase de resolución del Manual de Convivencia.



- Presentar resolución a los afectados:
  - e) Si los aceptados aceptan la resolución se cierra el protocolo.
  - f) Si los involucrados no están de acuerdo, se debe dar curso al proceso de apelación según corresponda.

## 7.- Apelación

- a) Puede solicitarse frente a la aplicación de las medidas aplicadas al adulto.
- b) Autoridad de revisión apelación: Director(a) del colegio.
- c) Procedimiento: El apoderado debe enviar carta de apelación dirigida al Director(a) del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director(a) o quien lo subroga, responderá en un plazo máximo de 10 días desde que fuera recibida la solicitud de la apelación. La decisión del Director(a) será inapelable.

SI SE TRATARESE DE UN HECHO CONSTITUTIVO DE DELITO EL COLEGIO CONFORME EN LO ESTIPULADO EN LA LEY VIGENTE PROCEDERÁ A REALIZAR LA DENUNCIA A LA(S) ENTENDIDADES PERTINENTES. (Carabineros de Chile, Fiscalía, Tribunales).

# FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR

