



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE ACOSO, MALTRATO Y VIOLENCIA ESCOLAR**

### **CONTENIDO**

- I. FUNDAMENTACIÓN
  - a) Conceptos teóricos
  
- II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE ACOSO, MALTRATO Y VIOLENCIA ESCOLAR.
  - A) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA DE UN ADULTO A UN ESTUDIANTE FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.
  
  - B) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA DE UN ESTUDIANTE A UN ADULTO FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.
  
  - C) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE ESTUDIANTES FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.
  
  - D) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE ADULTOS FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.

## I. FUNDAMENTACIÓN

La Ley sobre Violencia Escolar entiende la buena convivencia en el contexto educativo como “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los/as estudiantes”.

Desde la entrada en vigencia en nuestro país de los mandatos establecidos en la “Ley sobre violencia escolar”, el Estado de Chile ha promulgado una serie de normas orientadas al cumplimiento de esta ley en todos los establecimientos del país.

El objetivo principal del siguiente protocolo se centra en la prevención y actuación en situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes, entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados, entre funcionarios del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital. A través de una actuación coordinada y eficaz de los distintos estamentos de nuestra comunidad educativa. De este modo, se busca garantizar estándares mínimos en la detección y actuación frente a estas situaciones, como a su vez, brindar herramientas necesarias para actuar a tiempo y de manera adecuada en el trato diario con nuestros/as estudiantes.

### a) **Conceptos generales**

- 1. Convivencia Escolar:** La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.
- 2. Maltrato infantil:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como: *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*.

Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de

maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales y los docentes y asistentes de la educación, en relación al deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de este delito de los que tomen conocimiento, siendo de competencia de los organismos competentes la investigación y eventual sanción a sus responsables.

En este modelo, sólo se consideran orientaciones relacionadas con situaciones de maltrato infantil físico o psicológico:

- a) **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.
  - b) **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
3. **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.
  4. **Acoso Escolar:** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley 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".* Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

5. **Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/ as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

El artículo 16 D de la Ley General de Educación establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: "revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o 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".

## **II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE ACOSO, MALTRATO Y VIOLENCIA ESCOLAR**

*Todo miembro de la comunidad educativa que sufra, presencie o tome conocimiento debe informar sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan en forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.).*

### **A) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA DE UN ADULTO A UN ESTUDIANTE FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**

#### **1. Tomar conocimiento de hechos denunciados**

- a. Acoger denuncia del hecho que eventualmente puede ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia de un adulto hacia un/una estudiante.
- b. Informar en forma inmediata a el/la Encargado/a de Convivencia Escolar del colegio.

## **2. Tomar registro de hechos denunciados**

- a. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar debe garantizar la escucha activa del relato, atender al denunciante en un lugar adecuado, tranquilo, otorgando confianza y tiempo para que los hechos sean comunicados en forma clara y precisa, sin emitir juicios.
- b. El/la Encargado/a de Convivencia escolar realiza registro escrito de la denuncia dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- c. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar comunicará denuncia a la dirección del colegio y profesor/a jefe.
- d. El/la Director/a informará a padres, apoderados o adultos responsables de hechos denunciados.

## **3. Evaluación y Adopción de medidas urgentes**

- a. El Equipo de Convivencia Escolar, propondrá la adopción de las **medidas urgentes** (acciones inmediatas y de carácter provisorio, que se aplicarán para resguardar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados). Por ejemplo, derivación a profesionales internos o externos, contención emocional a los involucrados con profesionales internos, entre otras.

## **4. Proceso de investigación**

- a. Entrevistar a personas involucradas con el fin de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia.
- b. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso.
- c. Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.
- d. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

## **5. Informe de Cierre y seguimiento**

- a. Equipo de Convivencia Escolar, elaborará informe con evidencias, acuerdos y seguimiento, en un plazo no menor a 15 días hábiles.
- b. Seguimiento del caso, por parte de el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.

### **Consideraciones:**

1. Son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as.
2. Se realizará denuncia a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afecten a los/as estudiantes dentro de las **24 horas** siguientes al momento en que se tome conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.
3. Se realizará derivación a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.
4. Si el agresor es un familiar o adulto externo al Colegio, se le prohibirá el ingreso al mismo, en caso de ser apoderado/a se solicitará cambio de este. Se debe garantizar protección a el/la agredido/a.
5. Ante una situación del maltrato de parte de un funcionario/a a un/a estudiante, a éste/a se aplicará el Reglamento Interno de la Institución. De acuerdo a la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el establecimiento podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.

## **B) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA DE UN ESTUDIANTE A UN ADULTO FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**

### **1. Tomar conocimiento de hechos denunciados**

- a. Acoger denuncia del hecho que eventualmente puede ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia de un adulto hacia un/una estudiante.
- b. Informar en forma inmediata a el/la Encargado/a de Convivencia Escolar del colegio.

### **2. Tomar registro de hechos denunciados**

- a. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar debe garantizar la escucha activa del relato, atender al denunciante en un lugar adecuado, tranquilo, otorgando confianza y tiempo para que los hechos sean comunicados en forma clara y precisa, sin emitir juicios.
- b. El/la Encargado/a de Convivencia escolar realiza registro escrito de la denuncia dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- c. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar comunicará denuncia a la dirección del colegio y profesor/a jefe.
- d. El/la Director/a informará a padres, apoderados o adultos responsables de hechos denunciados.

### **3. Evaluación y Adopción de medidas urgentes**

- a. El Equipo de Convivencia Escolar, propondrá la adopción de las **medidas urgentes** (acciones inmediatas y de carácter provisorio, que se aplicarán para resguardar el interés superior de los afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados). Por ejemplo, derivación a profesionales internos o externos, contención emocional a los involucrados con profesionales internos, entre otras.

### **4. Proceso de investigación**

- a. Entrevistar a personas involucradas con el fin de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia.
- b. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso.
- c. Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.
- d. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

### **5. Informe de Cierre y seguimiento**

- a. Equipo de Convivencia Escolar, elaborará informe con evidencias, acuerdos y seguimiento, en un plazo no menor a 15 días hábiles.
- b. Seguimiento del caso, por parte de el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.

### **Consideraciones:**

1. Son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/ as.
2. Se realizará denuncia a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afecten a los/as estudiantes dentro de las **24 horas** siguientes al momento en que se tome conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.
3. Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa (*Art. 10, letra C. Ley General de Educación*).
4. Si los hechos son constitutivos de delito y fueron perpetrados por una persona mayor de 14 años, la o el docente puede ingresar una denuncia ante Carabineros o PDI. Es importante recordar que los sostenedores y directores tienen la obligación de denunciar cuando tomen conocimiento de hechos constitutivos de delito que hubieren tenido lugar en el establecimiento educativo.

## **C) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE ESTUDIANTES FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**

### **1. Tomar conocimiento de hechos denunciados**

- a. Acoger denuncia del hecho que eventualmente puede ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia de un/una estudiante hacia otro/otra estudiante.
- b. Informar en forma inmediata a el/la Encargado/a de Convivencia Escolar del colegio.

### **2. Tomar registro de hechos denunciados**

- a. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar debe garantizar la escucha activa del relato, atender al denunciante en un lugar adecuado, tranquilo, otorgando confianza y tiempo para que los hechos sean comunicados en forma clara y precisa.
- b. El/la Encargado/a de Convivencia escolar realiza registro escrito de la denuncia dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- c. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar comunicará denuncia a la dirección del colegio y profesor/a jefe.
- d. Director/a informará inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as.

### **3. Evaluación y Adopción de medidas urgentes**

- a. El Equipo de Convivencia Escolar, propondrá la adopción de las **medidas urgentes** (acciones inmediatas y de carácter provisorio, que se aplicarán para resguardar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados). Por ejemplo, derivación a profesionales internos o externos, contención emocional a los involucrados con profesionales internos, entre otras.

### **4. Proceso de investigación**

Equipo de Convivencia Escolar realiza investigación interna para corroborar los hechos, tal proceso reviste carácter de reserva y confidencialidad y debe incluir:

- a. Entrevistar a personas involucradas con el fin de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia.
- b. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso.
- c. Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.
- d. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

### **5. Informe de Cierre y seguimiento**

- a. Equipo de Convivencia Escolar, elaborará informe con evidencias, acuerdos y seguimiento, en un plazo no menor a 15 días hábiles.

- b. Citación a padres, apoderados o adultos responsables para notificar medidas disciplinarias, formativas y/o reparatorias, de acuerdo a Reglamento Convivencia Escolar.
- c. Seguimiento del caso, por parte de el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.

**Consideraciones:**

1. Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), a aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.
2. En virtud de la Ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (N° 20.084), los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables.
3. En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que el/la apoderado/a lo solicite.
4. Durante la etapa de investigación se debe tener especial cuidado con las interacciones entre los/las estudiantes involucrados/as.

**C) ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA ENTRE ADULTOS FUERA Y DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**

**1. Tomar conocimiento de hechos denunciados**

- a. Acoger denuncia del hecho que eventualmente puede ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia de un/una estudiante hacia otro/otra estudiante.
- b. Informar en forma inmediata a el/la Encargado/a de Convivencia Escolar del colegio.

**2. Tomar registro de hechos denunciados**

- a. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar debe garantizar la escucha activa del relato, atender al denunciante en un lugar adecuado, tranquilo, otorgando confianza y tiempo para que los hechos sean comunicados en forma clara y precisa.
- b. El/la Encargado/a de Convivencia escolar realiza registro escrito de la denuncia dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- c. El/la Encargado/a de Convivencia Escolar comunicará denuncia a la dirección del colegio y profesor/a jefe.

**3. Evaluación y Adopción de medidas urgentes**

- a. El Equipo de Convivencia Escolar, propondrá la adopción de las **medidas urgentes** (acciones inmediatas y de carácter provisorio, que se aplicarán para resguardar a los afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados). Por ejemplo, contención emocional a los involucrados con profesionales internos, derivación a servicios de asistencia pública, entre otros.

#### **4. Proceso de investigación**

Equipo de Convivencia Escolar realiza investigación interna para corroborar los hechos, tal proceso reviste carácter de reserva y confidencialidad y debe incluir:

- a. Entrevistas con personas involucradas con el fin de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia.
- b. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso.
- c. Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.

#### **5. Informe de Cierre y seguimiento**

- a. Equipo de Convivencia Escolar, elaborará informe con evidencias, acuerdos y seguimiento, en un plazo no menor a 15 días hábiles.
- b. Citación a adultos involucrados para notificar medidas de acuerdo a Reglamento Convivencia Escolar.
- c. Seguimiento del caso, por parte de el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.

#### **Consideraciones**

1. Ante una situación de acoso, maltrato o violencia entre adultos funcionarios/as del establecimiento se aplicará el Reglamento Interno de la Institución. De acuerdo a la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el establecimiento podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.

***NOTA: Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa.***