



## **PROTOCOLO 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, se implementa como anexo al reglamento de convivencia escolar un protocolo de acción ante situaciones de violencia escolar y/o intimidación escolar (Bullying)

### **DEFINICIÓN**

Se entiende por violencia escolar la acción u omisión intencionadamente dañina ejercida entre miembros de una 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 a otro estudiante hombre o mujer (Magendzo, Toledo & Rosenfeld, 2004).

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.”

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, p15, 2004).



## **PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR (BULLYING)**

### **I. Procedimiento de común aplicación**

#### **Fase N° 1: Detección**

Si algún miembro de la comunidad educativa observa situaciones de violencia escolar que origina sospecha de estar frente a un caso de acoso escolar (Bullying), deberá informar por escrito a la Encargada de Convivencia Escolar, Profesora Marina Cerda Meneses, con el objetivo de que la situación pueda ser abordada. Dicha información deberá ser proporcionada ser por escrito a través del Formulario de Solicitud de Investigación que estará en poder de la profesora. (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. 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 de Violencia Escolar (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 la falta cometida.

Es responsabilidad de la Encargada mantener un registro de las situaciones en las que se requiere su intervención, utilizando un Libro de Actas, donde debe ir adjuntando además los registros de las pautas de apoyo de las entrevistas realizadas a los estudiantes involucrados.

Si se sospecha de una situación de acoso escolar, se pueden aplicar además las Pautas de Cotejo para Docentes A y B (Anexo n°3) y Apoderados. (Anexo N° 4), donde 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 acoso escolar. 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.

El Director del establecimiento, o la persona a quien este 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 la justicia, sin que el establecimiento educacional haya tenido antes oportunidad de desarrollar este protocolo de acción, la Encargada de convivencia escolar una vez informado por escrito iniciará la fase N°2. La Encargada de convivencia escolar pondrá a disposición de la justicia aquellos antecedentes que hubiere podido recabar, en el caso de estimarlo necesario.



### 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 las/el 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, manteniéndoles 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. En el caso de violencia de un/a adulto/a hacia un estudiante:
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 clases de Religión y Retiros del Colegio.

b) Derivaciones a instituciones u organismos externos competentes

1. Si se produjere 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. 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, considerando los intereses y puntos de vista de los participantes.
- d) La Encargada de Convivencia Escolar remitirá los antecedentes a 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/a 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, 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.

#### **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 exprofesores 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 Cyberbullying (Arias, Buendía, Fernández, p. 353, 2018). De acuerdo con el estudio de Arias, Buendía y Fernández, los índices de Grooming y de Cyberbullying 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 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)