



**COLEGIO SAN ANDRES
VIÑA DEL MAR**

Protocolo de actuación frente al Maltrato, Acoso Escolar y violencia entre miembros de la Comunidad Educativa.



... un colegio para
Aprender en felicidad!!!

1.1. Introducción.

El protocolo de actuación frente al Maltrato, Acoso Escolar y Violencia se basa en la visión de las Naciones Unidas sobre la violencia en los establecimientos educativos. Desde este punto de vista, no se reniega de los conflictos, ya que es parte natural de las relaciones entre grupos humanos y, por tanto, de una comunidad educativa. Por lo cual, el problema no son las tensiones o los conflictos, sino las formas de solución violenta de éstos. Por lo mismo, como establecimiento educacional, creemos que fomentar estilos No violentos de resolución de conflictos es una forma de enseñanza y de buen vivir necesario para el proceso de enseñanza-aprendizaje que brinda la institución.

Desde esta perspectiva, no se ocultan las tensiones, sino que se les enseñan a todos los miembros de la comunidad educativa a solucionar las dificultades desde herramientas pro sociales, de respeto mutuo y colaboración. Es desde estos principios que se construye y trabaja el siguiente protocolo (Monclús, 2003)

1.2. Prevención frente al Maltrato, Acoso Escolar y Violencia.

La labor de la prevención del Maltrato, Acoso Escolar y Violencia, así como el desarrollo de herramientas que permitan afrontar situaciones de conflicto desde una perspectiva de No violencia en el ámbito escolar, implica una serie de acciones, entre las cuales se encuentra la identificación de factores de riesgo para la aparición de conductas violentas hasta el desarrollo de herramientas pro sociales en la comunidad educativa. Para lograr esto se debe trabajar de forma integral, ya que esfuerzos individuales o muy específicos tienen poco impacto para la disminución de conductas de riesgo y abordaje de estos factores. Por lo mismo, parte importante del trabajo que lleva a cabo el Colegio San Andrés implica la implicación de toda la comunidad educativa, que de forma conjunta debe fortalecer los factores protectores. Por su parte, se debe trabajar con mayor ahínco cuando se identifican conductas o factores de riesgo en los estudiantes. Por lo cual, el Colegio San Andrés cuenta con el trabajo de:

- Profesor de asignatura.
- Profesor Jefe.
- Jefe de Unidad Técnico Pedagógica.
- Inspector de Ciclo.
- Inspector General.
- Encargado de Convivencia.
- Equipo de Convivencia Escolar.
- Encargada de Plan de Mejoramiento Escolar
- Ejecución del Plan de Sexualidad, Afectividad y Género.
- Ejecución Plan de Convivencia Escolar.
- Ejecución Plan de Formación Ciudadana.
- Coordinaciones con Redes (CESFAM de Nueva Aurora, CESFAM de Esperanza, CESFAM de Placilla, OPD Viña del Mar, PRMs de Valparaíso y Viña del Mar, Tribunal de Familia de Viña del Mar y Valparaíso, entre otros).
- Consejos de ciclo y sub-ciclo entre los docentes.

1.3. Desarrollo del protocolo.

1.3.1. Definición de Acoso Escolar.

El proceso de trabajo desde el protocolo depende de qué se entenderá por Acoso Escolar para el establecimiento. En ese sentido se toma la definición del artículo 16B de la ley 20.586, conocida como "Sobre Violencia Escolar" la cual plantea "*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, 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.*" En la definición de la ley se pueden reconocer tres elementos que permitirán definir la existencia de Acoso Escolar en el colegio. A saber:

- Reiteración en el tiempo.
- Intención de hacer daño.
- Jerarquía entre el agresor y el agredido.

Por lo tanto, cuando existan situaciones que cumplan con los tres criterios anteriores, se aplicará el protocolo. Sin perjuicio de lo anterior, cuando se den actos de violencia entre estudiantes que no cumplen con estos tres criterios de Acoso Escolar, pero que se encuentran contenidos en el Manual de Convivencia Escolar, se aplicaran las sanciones allí contenidas.

1.3.2. Acoso Escolar-activación.

El protocolo de actuación frente a Maltrato, Acoso Escolar y Violencia entre miembros de la Comunidad Educativa tiene seis (6) formas diferentes de actuación dependiendo de si es uno de los siguientes casos: conflicto entre estudiantes; conflicto entre estudiante-apoderado; conflicto estudiante-funcionario; conflicto entre apoderados; conflicto apoderado-funcionario y; conflicto entre funcionarios. Cada uno de esto será explicado a continuación.

1.3.2.1. Conflicto entre estudiantes.

Los conflictos son parte normal del proceso de socialización temprano, por lo cual, se espera que existan conflictos en la comunidad educativa, en especial entre estudiantes. Por lo tanto, lo que se busca es que estos conflictos se resuelvan de forma no violenta. Lamentablemente, esto no es siempre posible, por lo cual, existen situaciones en las cuales los estudiantes actúan violentamente y existe en el reglamento escolar una serie de sanciones cuando esto ocurre. Pero si la situación escala y pasa a una situación de maltrato, acoso escolar o de violencia grave se aplica este protocolo. En cualquier de los casos anteriores, en el cual un funcionario o miembro de la comunidad educativa considera que existe Maltrato, Acoso Escolar y/o Violencia Grave, debe dar aviso al Equipo de Convivencia que será el encargado de resolver la situación. En los casos de denuncia será el Encargado de Convivencia, o en casos especiales el Inspector General, el que deberá analizar los antecedentes en un plazo de 5 días hábiles que se cuentan desde la recepción de la denuncia, para determinar si el caso cumple con los

criterios de Acoso Escolar o se trata de una situación de Violencia Grave, entendida como una violencia física o psicológica considerada una falta gravísima en el Manual de Convivencia Escolar¹. En los casos particulares de acciones que constituyen delito, el colegio dispone de 24 horas para realizar la denuncia correspondiente sea en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía.

A partir de la denuncia, será labor del Encargado de Convivencia y/o Inspector General recabar antecedentes, realizar las entrevistas correspondientes a la/s posibles víctimas y sus apoderados/as, así como a las/os posibles victimarios y sus apoderadas/os. Posterior a los 5 días hábiles se emitirá una resolución, en la cual se puede definir varias situaciones:

- La situación corresponde a una falta grave del Manual de Convivencia del colegio San Andrés, por lo que no se inicia el protocolo y el Inspector General deberá aplicar las diferentes medidas que allí se contienen. Estas medidas pueden ser disciplinarias, pedagógicas y/o reparatorias, dependiendo del caso.
- Se considera que la falta cumple con los tres criterios definidos en la ley 20.536, por lo que se aplica el protocolo de actuación frente a Maltrato, Acoso Escolar y Violencia entre miembros de la comunidad educativa.
- La situación se considera una falta gravísima en el Manual de Convivencia, donde se activa este protocolo y el de cancelación de matrícula o expulsión, para los/as agresores/as.
- La situación denunciada corresponde a un posible delito, por lo cual se activa este protocolo, al mismo tiempo que se realiza la denuncia correspondiente en un plazo máximo de 24 horas.

1.3.2.2. Conflicto entre Estudiante y Apoderado.

Se parte del supuesto de que el conflicto entre estudiante y apoderado hacer referencia a un adulto responsable de otro estudiante y no del directamente afectado. A su vez, al ser una escuela básica, por más disruptiva que pueda ser la conducta de un estudiante se considerará que el adulto tiene la mayor carga de responsabilidad frente a una actuación violenta de maltrato o abuso frente a un NNA. Esto está en concordancia con el artículo 16D de la ley 20.536, el cual dice: *Revistirá 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.*

Si ocurre alguna situación es posible de ser considerada que cae dentro de este protocolo, es decir donde un adulto agrede física y/o psicológicamente a un estudiante por cualquier medio disponible, tanto este adulto como otro miembro de la comunidad educativa debe realizar la denuncia correspondiente. De esta manera, una vez recibida la denuncia, el Encargado de Convivencia y/o Inspector General informará de forma inmediata al apoderado del estudiante afectado y al apoderado que se ve involucrado será citado en las 48 horas siguientes. Sin perjuicio de que el NNA pueda haber

¹ En el Manual de Convivencia del Colegio San Andrés, una falta gravísima puede significar la expulsión o cancelación de matrícula.

cometido una falta, una situación de violencia grave será considerada como el elemento principal para el protocolo. En caso del apoderado del estudiante afectado, será informado de lo ocurrido y se le dará la información necesaria y el apoyo para realizar las acciones judiciales que considere necesarias. Por su parte, el apoderado que se encontró envuelto en la situación, será citado para ser informado de que se encuentra en un proceso de investigación de no más de siete (5) días hábiles, después de los cuales se le aplicará alguna de las sanciones del Manual de Convivencia. Si además la situación amerita una denuncia a los tribunales correspondientes, será el Encargado de Convivencia de realizar esta acción en no más de 24 horas después de terminada la investigación.

En el caso de que el niño hay generado la situación de violencia (sin respuesta del adulto), el adulto u otro miembro de la comunidad educativa podrá realizar la denuncia, la cual será investigada en un plazo de 5 días hábiles. Esta investigación será realizada por el Encargado de Convivencia y/o Inspector General. Al final de la investigación se pueda dar uno de los siguientes 4 resultados:

- La situación corresponde a una falta grave del Manual de Convivencia del colegio San Andrés, por lo que no se inicia el protocolo y el Inspector General deberá aplicar las diferentes medidas que allí se contienen. Estas medidas pueden ser disciplinarias, pedagógicas y/o reparatorias, dependiendo del caso.
- Se considerada que la falta cumple con los tres criterios definidos en la ley 20.536, por lo que se aplica el protocolo de actuación frente a Maltrato, Acoso Escolar y Violencia entre miembros de la comunidad educativa.
- La situación se considera una falta gravísima en el Manual de Convivencia, donde se activa este protocolo y el de cancelación de matrícula o expulsión, para los/as agresores/as.
- La situación denunciada corresponde a un posible delito, por lo cual se activa este protocolo, al mismo tiempo que se realiza la denuncia correspondiente en un plazo máximo de 24 horas.

1.3.2.3. Conflicto entre Estudiante y Funcionario.

Al igual que el caso anterior, el niño se considera siempre como víctima en una situación de Maltrato, Acoso Escolar y Violencia. Esto en concordancia con el artículo 16D de la ley 20.536.

Por lo cual, las actuaciones son similares al punto anterior. Si ocurre alguna situación es posible de ser considerada que cae dentro de este protocolo, es decir donde un adulto agrede física y/o psicológicamente a un estudiante por cualquier medio disponible, tanto este adulto como otro miembro de la comunidad educativa debe realizar la denuncia correspondiente. De esta manera, una vez recibida la denuncia, el Encargado de Convivencia y/o Inspector General informará de forma inmediata al apoderado del estudiante afectado (a menos que alguno de estos sea el involucrado, por lo cual, se hace cargo su superior jerárquico). Al apoderado se le citará como máximo 24 horas después de informado de la situación, donde le explicaran los pasos a seguir y las posibilidades dentro del marco del protocolo y legales que se pueden realizar.

Al funcionario/a se le planteará la situación y el Encargado de Convivencia tendrá 5

días hábiles para indagar en la situación y enviar un informe tanto al apoderado del niño como al funcionario y Director. El informe será la base para posibles sanciones hacia el funcionario, dentro de los límites legales y de contrato. Por lo mismo, tanto el apoderado como el funcionario tendrán cinco (5) días hábiles para entregar más antecedentes para tomar la decisión, la cual estará a cargo del Director del colegio. Si el funcionario/a es considerado responsable de la situación, se aplica el apartado del Manual de Convivencia relacionado con este aspecto, tanto para los tiempos de apelación como las sanciones correspondientes.

En el caso de que el niño hay generado la situación de violencia (sin respuesta del adulto), el adulto u otro miembro de la comunidad educativa podrá realizar la denuncia, la cual será investigada en un plazo de 5 días hábiles. Esta investigación será realizada por el Encargado de Convivencia y/o Inspector General. Al final de la investigación se pueda dar uno de los siguientes 4 resultados:

- La situación corresponde a una falta grave del Manual de Convivencia del colegio San Andrés, por lo que no se inicia el protocolo y el Inspector General deberá aplicar las diferentes medidas que allí se contienen. Estas medidas pueden ser disciplinarias, pedagógicas y/o reparatorias, dependiendo del caso.
- Se considera que la falta cumple con los tres criterios definidos en la ley 20.536, por lo que se aplica el protocolo de actuación frente a Maltrato, Acoso Escolar y Violencia entre miembros de la comunidad educativa.
- La situación se considera una falta gravísima en el Manual de Convivencia, donde se activa este protocolo y el de cancelación de matrícula o expulsión, para los/as agresores/as.
- La situación denunciada corresponde a un posible delito, por lo cual se activa este protocolo, al mismo tiempo que se realiza la denuncia correspondiente en un plazo máximo de 24 horas.

1.3.2.4. Conflicto entre Apoderados.

Cuando existan conflictos entre apoderados dentro del establecimiento educativo, será labor del Encargado Convivencia Escolar y/o Inspector General citar a esos apoderados en un plazo de 48 horas hábiles para recabar antecedentes de la situación. Desde la última citación se tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir un informe y esclarecer responsabilidades. Una vez emitido el informe, los apoderados tendrán 3 días hábiles para corregir, matizar o aportar con información al informe. Una vez ocurrido esto, el Director tendrá la potestad de aplicar las sanciones correspondientes, en el Manual de Convivencia Escolar.

Si la situación implica un nivel de violencia que entra dentro de la categoría de posible delito, el Encargado de Convivencia tendrá 24 horas para realizar la denuncia correspondiente en las policías. Sin perjuicio de lo anterior, se citará a esos apoderados en un plazo de 48 horas hábiles para recabar antecedentes de la situación. Desde la última citación se tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir un informe y esclarecer responsabilidades. Una vez emitido el informe, los apoderados tendrán 3 días hábiles para corregir, matizar o aportar con información al informe. Una vez ocurrido esto, el Director tendrá la potestad de aplicar las sanciones correspondientes, en el Manual de Convivencia Escolar.

1.3.2.5. Conflicto entre Apoderado y Funcionario.

Cuando existen conflictos entre funcionarios y apoderados, pueden ser de tres tipos: Violencia del apoderado, violencia del funcionario o violencia cruzada.

En el caso que sea el apoderado el que genera una situación o acciones violentas frente a un funcionario, será el Encargado de Convivencia el que deba, por una parte, informar a funcionario de sus derechos y posibilidades judiciales y, de ser necesario, apoyar una acción judicial, así como citar al apoderado (48 horas máximo) y explicar la apertura de un proceso de investigación. Este proceso tendrá un plazo de 5 días hábiles, a partir de la citación con el apoderado, en el cual se recabarán antecedentes. Posteriormente, tanto el funcionario como el apoderado tiene tres días (3) para aportar, corregir o entregar más información. Una vez terminado este proceso el Encargado de Convivencia Escolar entrega el informe del Director para que este decida sobre posibles sanciones contenidas en el Manual de Convivencia Escolar.

En el caso que sea el funcionario el que agrede a un apoderado, El Encargado de Convivencia tiene 48 horas para reunirse con el apoderado y recabar antecedentes de la situación. Posteriormente, tiene 5 días hábiles para entregar más antecedentes para tomar la decisión, la cual estará a cargo del Director del colegio. Si el funcionario/a es considerado responsable de la situación, se aplica el apartado del Manual de Convivencia relacionado con este aspecto, tanto para los tiempos de apelación como las sanciones correspondientes.

Finalmente, si existe una situación de violencia cruzada, nuevamente el Encargado de Convivencia es el responsable de las acciones. Tiene 48 horas para citar tanto al apoderado como al funcionario y recabar sus versiones de la situación, así como otros antecedentes relevantes. Posteriormente, se debe realizar un proceso de investigación que tiene como plazo máximo 5 días hábiles después de sucedido el hecho. Igualmente, si los antecedentes apoyan la imposición de acciones legales, será el Encargado de Convivencia y/o Inspector General el que deba guiar al apoderado y/o apoyar al funcionario en este punto. Sin perjuicio de lo anterior, después de la investigación se debe enviar un informe a Director para que determine las responsabilidades funcionarias pertinentes y posibles sanciones laborales y/o legales. Así, como la aplicación del Manual de Convivencia Escolar al apoderado involucrado.

Entendiendo que una situación de este tipo puede causar estrés, ansiedad u otra situación en la comunidad educativa, será deber del Equipo de Convivencia de diseñar un plan de intervención y apoyo socioemocional con la comunidad.

1.3.2.6. Conflicto entre Funcionarios.

Al existir un conflicto entre funcionarios del establecimiento educacional se deberá avisar a la brevedad al Encargado de Convivencia, que tendrá la responsabilidad de en 48 horas entrevistar a los funcionarios que participaron en el conflicto. Así, se tendrá un plazo de 5 días hábiles para realizar un proceso de investigación de los hechos ocurridos. Una vez elaborado el informe, se debe enviar a las partes involucradas y Director. Posteriormente, las partes tendrán 3 días hábiles para enmendar, aportar nueva información o corregir elementos del informe. Este documento describe la situación y será la base de posibles sanciones y/o decisiones legales que pueda tomar

el Director frente a la situación ocurrida. Sin perjuicio de lo anterior, el Manual de Convivencia contiene un apartado específico en relación a este punto con los plazos para el proceso de apelación.

Si la situación implica un delito, será labor del Encargado de Convivencia dentro de las 24 horas siguientes apoyar al funcionario afectado para que conozca las alternativas legales que tiene a su disposición. Sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento educacional podrá tomar acciones legales dependiendo de la situación y la legalidad vigente.

1.3.3. Medidas de resguardo a los afectados.

Finalmente, el protocolo contiene una serie de medidas de resguardo para los afectados y la comunidad educativa en general. Hay algunas que son inmediatas y otras que son con posterioridad al proceso investigativo. Cabe recordar que el establecimiento educativo tiene como obligación legal, en este caso a cargo del Encargado de Convivencia o su superior jerárquico (en casos excepcionales), de realizar las denuncias correspondientes en tribunales si se observa alguna vulneración de derechos hacia un estudiante o en las policías si existe un delito (plazo de 24 horas) asociado a la situación de violencia vivida. Así las medidas a tomar, se pueden observar en el siguiente cuadro.

Situación	Medidas Inmediatas (durante la investigación) ²	Medidas posteriores a la investigación (aplicación del protocolo)
Conflicto entre estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los afectado/s. - Suspensión de los presuntos agresores por 5 días para realizar el proceso investigativo. - Derivación a profesional externo, de ser necesario. - Trabajo de contención emocional con el grupo curso o con la comunidad educativa, de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de Convivencia Escolar. - Derivación a profesional externo de los presuntos agresores (si se mantienen en el colegio). - Seguimiento de la situación por la Unidad de Apoyo Psicosocial del colegio. - Sensibilización con el o los grupos cursos involucrados sobre el rol de los testigos en los casos de violencia escolar. - Acompañamiento a la comunidad escolar y/o realización de jornada de reflexión de ser necesario.
Conflicto entre estudiante-apoderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los afectado/s. - Cambio en el horario de ingreso/salida del/los afectado/s. - Suspensión del rol de apoderado del adulto, mientras dura la investigación. - Derivación a profesional externo, de ser necesario. - Trabajo de contención emocional con el grupo curso o con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de Convivencia Escolar. - Sensibilización con el o los grupos cursos involucrados sobre el rol de los testigos en los casos de violencia escolar. - Acompañamiento a la comunidad escolar y/o realización de jornada de reflexión de ser necesario.

² Si existe indicios de delito existe un plazo de 24 horas para realizar la denuncia y si existe indicios de Vulneración de derechos existe un plazo de 48 horas para realizar la denuncia correspondiente. Por eso no se integran al cuadro, por ser elementos transversales a cualquier situación que se vive en el colegio, no sólo en casos de violencia escolar.

	educativa, de ser necesario.	
Conflicto estudiante-funcionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los afectado/s. - Suspensión de las funciones principales del funcionario mientras dure la investigación. - Derivación a profesional externo, de ser necesario. - Trabajo de contención emocional con el grupo curso o con la comunidad educativa, de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de Convivencia Escolar. - Sensibilización con el o los grupos cursos involucrados sobre el rol de los testigos en los casos de violencia escolar. - Acompañamiento a la comunidad escolar y/o realización de jornada de reflexión de ser necesario.
Conflicto entre apoderados.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los afectado/s. - Suspensión del rol de apoderado de los adultos, mientras dura la investigación. - Trabajo de contención emocional con el grupo curso o con la comunidad educativa, de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de Convivencia Escolar. - Sensibilización con el o los grupos cursos involucrados sobre el rol de los testigos en los casos de violencia escolar. - Acompañamiento a la comunidad escolar y/o realización de jornada de reflexión de ser necesario.
Conflicto apoderado-funcionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los afectado/s. - Suspensión de las funciones principales del funcionario mientras dure la investigación. - Suspensión del rol de apoderado, mientras dura la investigación. - Trabajo de contención emocional con el grupo curso o con la comunidad educativa, de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de Convivencia Escolar. - Sensibilización con el o los grupos cursos involucrados sobre el rol de los testigos en los casos de violencia escolar. - Acompañamiento a la comunidad escolar y/o realización de jornada de reflexión de ser necesario.
Conflicto entre funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Contención emocional del/los 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de medidas del Manual de

1.4. Bibliografía.

Munclús, A (2005). La violencia Escolar: La perspectiva de Naciones Unidas. Revista Iberoamericana de Educación. N° 38 (2005), pp. 13-32.

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie38a01.pdf>

[Biblioteca del Congreso Nacional de Chile \(2011\). Ley 20.536 de 2011. Sobre Violencia Escolar \(modificación de la Ley General de Educación\).](#)

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1030087>