

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 1 de 11	

Introducción

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, es un Instrumento que tiene por objeto determinar el procedimiento que se aplicará en caso de 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/as; entre funcionarios/as 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.

Las acciones que realicen las autoridades del establecimiento en la aplicación de los protocolos de actuación están dirigidas a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y para evitar la reiteración de las mismas.

Se considerarán constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- Proferir insultos y garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Agredir físicamente o ejercer violencia en contra de un (a) estudiante o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse en forma reiterada de un(a) estudiante u otro miembro de la comunidad educativa (por ej. utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas).
- Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación y/o condición sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Amenazar, atacar, injuriar, desprestigiar a un (a) estudiante o cualquier otro miembro de la comunidad educativa a través de chats, blogs, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, redes sociales, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 2 de 11	

- Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aún cuando no sean constitutivos de delito, ya que se acoge la discriminación arbitraria y reviste características para la denuncia.

Definiciones

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, siempre que pueda:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante y/ o abusivo.
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo y desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

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.

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

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 3 de 11	

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”.

Medida Disciplinaria: Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.

Medida de apoyo pedagógico o psicosocial: Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

Comunidad educativa: De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/as y sostenedores/as educacionales.

Medidas urgentes: Se denominan medidas urgentes aquellas acciones inmediatas y de carácter provisorio, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados.

Notificaciones: Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 4 de 11	

protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de cualquier medio que permita dejar constancia de su realización, pueden ser: Libreta de comunicaciones, correo electrónico, carta certificada, entrevistas presenciales o remotas, circulares, aplicación institucional.

Plazos: Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo. La relevancia de establecer plazos previamente, es generar certezas en cuanto a la aplicación del protocolo, permitiendo que las actuaciones de los involucrados se hagan de manera oportuna y adecuada.

Actuar del establecimiento ante casos de maltrato escolar

Etaapa 1

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES

Plazo: Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.

a) **Denuncia.** Cualquier miembro de la comunidad educativa que presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Equipo directivo de la escuela.

Puede darse:

- Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo.
- Que un/a estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio.
- En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 5 de 11	

protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano a la escuela.

Al mismo tiempo, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Equipo directivo de la escuela y registrar formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación.

- b) **Obligación de Denunciar**: Se deberá denunciar 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 afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.
- c) **Derivación a otras entidades**: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar 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. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados.
- Se establece la posibilidad de prórrogas en los plazos que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo los días, en cualquiera etapa del proceso de este protocolo.
 - Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros):
 - Se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente.
 - Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones:

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 6 de 11	

- Art. 173 Código Procesal Penal (CPP): Cualquier persona podrá comunicar directamente al ministerio público el conocimiento que tuviere de la comisión de un hecho que revistiere caracteres de delito.
- Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.
- Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.

- 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.

- Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a.

- Es deseable que cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia sea presentada en forma presencial o virtual (por quien presencié los hechos o fue el primero en ser informado sobre éstos) en la comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando conservar el comprobante de la gestión realizada.

1.2 **Registro de la Denuncia**

Plazo: 1 día hábil.

Una vez que el Equipo directivo, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 7 de 11	

a) Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.

b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.

c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.

d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones.

- Una vez registrada la denuncia, el encargado o quien sea designado para cumplir tal responsabilidad ofrezca a los intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en caso que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan.
- La Dirección del establecimiento es la que informa de la denuncia a los otros funcionarios del establecimiento que estime necesario, atendidas las funciones que desempeñan y a los apoderados de los involucrados.

1.3. Evaluación / Adopción de medidas urgentes

Plazo: 1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos por parte de Inspectoría.

Una vez que la Dirección toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el equipo directivo del establecimiento deberá determinar la Evaluación/Adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes involucrados/as:

a) **Medidas de resguardo** (apoyo psicosocial):

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 8 de 11	

- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del Establecimiento.
- Cuando el presunto agresor es un profesor, asistente de la educación o directivo, tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, la corporación podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.
- En caso de maltrato entre pares se puede considerar la aplicación de medidas disciplinarias o excepcionales que resguarden la continuidad de su proceso educativo.
- En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado/a.

b) Suspensión de funciones:

Proceden solo cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo (Ordinario N° 471, de 27 de enero de 2017, de la Dirección del Trabajo.)

En esta etapa, antes de formalizar el inicio de la investigación, se sugiere que se considere la posibilidad de que el encargado evalúe nuevamente la posibilidad de emplear un mecanismo voluntario de solución pacífica de conflictos, con el fin de privilegiar este medio, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada.

Se deben adoptar las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad de la investigación, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de investigar, por ejemplo, amistad o enemistad manifiesta.

Etapas

RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 9 de 11	

Plazo: 5 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.

Una vez notificada la designación a la persona encargada: Encargado de convivencia escolar o quien designe el Equipo directivo, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo el Protocolo prever la adopción de las siguientes medidas:

a) **Medidas Ordinarias:**

- Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.
- Si se trata de estudiantes, citar a los/as apoderados/as de los/as involucrados/as.
- Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.

b) **Medidas extraordinarias** (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):

- Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.
- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos.
- Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo escolar, consejo de profesores, u otro.
- Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.
- Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado.
- Se establece que todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo sean mediante canales formales y medios de comunicación oficial, ya sea por correo electrónico, libreta de comunicaciones, documento escrito o cualquier otro medio que se estime adecuado, y permita dejar constancia de su realización en el expediente.

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 10 de 11	

- Se debe considerar en el Protocolo la “confidencialidad o reserva” del proceso de investigación en curso, referida no tan solo al caso, sino que también respecto de los/as involucrados/as, de acuerdo a la gravedad del caso.
- Se sugiere considerar que las diligencias que se practiquen deben procurar evitar interrupciones que puedan resultar perjudiciales en las actividades pedagógicas que estén realizando los/as interesados/as y que se fijen horarios razonables y prudentes para que estas se lleven a cabo, pudiendo incluso optar por medios tecnológicos para practicarlas.

Etapa 3

CIERRE DE LA INDAGACIÓN

Plazo: 02 días hábiles desde que finaliza el plazo para la indagación.

Independiente del resultado del informe, se recomienda que este siempre incorpore sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar.

Informe de cierre

Transcurrido el plazo de indagación, el encargado debe:

a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.

a) Este informe debiera contener al menos:

- Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos.
- Conclusiones de él/la encargado/a sobre los hechos denunciados.
- Además, debiese sugerir el curso de acción, asegurando que estén previamente establecidas en el Reglamento Interno.

	ESCUELA ALFARERO	Noviembre 2022
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	
	Página 11 de 11	

- Sugerencias del/la encargado/a para prevenir futuros hechos similares, como abordarlos a través del Plan de gestión de la buena convivencia escolar de manera de actuar preventivamente, lo que debe evaluarse caso a caso.

b) El informe debe ser enviado a la Dirección de la escuela, quienes evaluarán si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados/as, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno.

Etaa 4

DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

Plazo: 02 días hábiles desde que se recibe el informe.

De acuerdo con el informe de cierre, el Equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:

- a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno.
- b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos.
- c) En el caso de no poder concretar la entrevista se enviará notificación por carta certificada a la dirección registrada en matrícula o en contrato, según corresponda.
- d) En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.