

Protocolo de Actuación frente a acoso y/o violencia escolar 2022





Sydney College
Nihil Sine Deo

Protocolo de Actuación frente a acoso
o violencia escolar

1) Objetivos del protocolo

Establecer un procedimiento para recibir y resolver denuncias por eventuales acoso o maltratos escolares, dentro de la comunidad educativa, bajo diferentes casos según sean los afectados y agresores. Tomando en cuenta la Ley de violencia de escolar N° 20.536.

2) Definiciones

Para alcanzar un mejor entendimiento, y evitar las distintas interpretaciones que todos le podemos dar a una misma palabra o frase, es necesario que tener una definición clara y compartida que oriente nuestro actuar.

Se define a continuación lo que entenderemos por “Buen Trato”, “Conflicto”, “Maltrato”, “Violencia”, “Bullying” o acoso escolar y “Ciberbullying”.

2.1) Buen Trato

Forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía. Es el estilo de trato que se da en la comunidad y que promueve las relaciones interpersonales basadas en nuestros valores institucionales (respeto, responsabilidad, fraternidad y solidaridad). El buen trato no son sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también, es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto. (MINSAL, 2017)

2.2) Conflicto

Es un hecho social, que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses o necesidades que son percibidos como incompatibles. No es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado, o que no es resuelto a tiempo, puede derivar en situaciones de violencia. Cuando el conflicto es tratado formativamente y conduce a una solución armónica, puede ser reconocido como una



oportunidad de aprendizaje.

2.3) Violencia

Todo acto donde el uso del poder y fuerza es ilegítimo. El daño es una consecuencia. No es natural, y se expresa intencional y dirigida hacia alguien con el objetivo de perjudicar, menoscabar o dañar. Puede ir en aumento y ser de distintos tipos: física, psicológica y exclusión social. En el caso de la ocurrencia de un hecho de violencia en el colegio, las personas que lo presencian son responsables de dar aviso a quienes corresponda para actuar de acuerdo a los protocolos establecidos en este manual.

2.4) Maltrato

Manifestación de violencia en la que una persona, estudiante o adulto, se siente agredida al ser expuesta a acciones negativas por parte de otra persona. Puede ser violencia psicológica, verbal o física, de manera directa o indirecta. Las situaciones de maltrato pueden ser puntuales o sostenidas en el tiempo; cuando la situación de maltrato es entre estudiantes, integrantes de la comunidad y sostenida en el tiempo la denominaremos bullying.

El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de acoso escolar.

2.5) Acoso Escolar (Bullying)

Se entiende por bullying o “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 medio tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.”(art. 16.b, Ley sobre Violencia Escolar).

El citado artículo 16.b especifica que el uso de los medios tecnológicos también constituye una vía para el acoso escolar, por lo que se cuenta entre los ámbitos de acción de esta ley. (Documento MINEDUC, Orientaciones Ley sobre Violencia Escolar, pág. 6).

Para abordar los problemas de convivencia escolar es necesario aclarar que en la cotidianidad del Colegio, no todo lo que ocurre puede ser llamado *violencia, agresión o bullying*. En tal sentido, es conveniente comprender que en todo ser humano existe una cuota de *agresividad natural*, que es de orden instintivo, como una defensa ante una



situación de riesgo, lo que se diferencia de una agresión desmedida o calculada para provocar daño a otro; a esto último, lo llamamos violencia.

En el ámbito escolar, muchas veces los niños, niñas y jóvenes responden con cierto grado de agresividad a molestias pasajeras de sus compañeros ya sean de orden físico (un empujón, un manotazo) o de orden verbal (una mala palabra, una broma). En la mayoría de los casos no hay intención de causar daño ni alcanza a constituir un conflicto; es parte de la vida habitual de niños, niñas y jóvenes en pleno desarrollo físico, psíquico, emocional e intelectual.

La *agresividad* tiene una base natural que no debe ser eliminada sino encausada, educada y formada conforme a principios y valores. El conflicto, es un hecho social imposible de erradicar, porque en todo grupo humano siempre habrá intereses diferentes: algunos semejantes, otros complementarios y otros sencillamente opuestos. No pensamos igual, tenemos diferentes visiones de la vida y de la sociedad, diferentes percepciones de lo que es mejor para unos y para otros; por eso surgen los conflictos: por diferencia de intereses. Un conflicto mal resuelto o no resuelto, habitualmente deriva en actos de violencia. En este sentido, *la capacidad de diálogo, de escucha activa de los argumentos e ideas del otro, la empatía y la mediación, son mecanismos que ayudan a resolver conflictos pacíficamente.*

Bullying (matonaje o acoso sistemático entre pares) es una forma de violencia. No todas las formas de violencia y/o de conflicto constituyen *bullying* o *ciberbullying* (acoso mediante elementos de comunicación cibernéticos). Dado que sus efectos en la persona agredida son muy fuertes y las consecuencias del matonaje pueden tener secuelas psicológicas, emocionales e incluso físicas de largo plazo, hay que atacarlo de raíz.

2.6) Acoso Cibernético Escolar (Cyberbullying)

“Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, whatsapp, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, que puede constituirse en ciberbullying. Estas acciones generan un profundo daño en las víctimas dado que son acosos de carácter masivo y la identificación del o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales”¹. En la medida de lo posible, como Colegio abordaremos estas situaciones, para ello es clave contar con el apoyo de los estudiantes y sus familias.

En aquellas situaciones en las cuales estudiantes del Colegio se vean involucrados en episodios de violencia fuera de la situación escolar, se aplicarán los mismos pasos descritos anteriormente, no obstante existan procedimientos legales y sus sanciones correspondientes.



3) Situaciones Frente a las que debe ser activados

- A) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Alumnos
- B) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Apoderado y funcionario
- C) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Alumno a funcionario
- D) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Apoderados
- E) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Funcionarios
- F) En situaciones de Acoso Escolar y/o Maltrato entre Adulto a un alumno

4) Protocolos

A) En situaciones de Acoso Escolar, ciberacoso y/o Maltrato entre Alumnos

Acción	Responsables	Tiempo
1. Detección <ul style="list-style-type: none">• Al constatar la situación alertar al departamento convivencia escolar y/o profesor jefe.• Si es el apoderado es el que notifica e informa deberá hacerlo mediante una carta o correo, la cual será entregada al Profesor Jefe o encargado de convivencia escolar.	Todo integrante de la comunidad educativa que presencie el hecho.	1er día
2. Adopción de medidas de actuación <ul style="list-style-type: none">• informar a las familias de los involucrados mediante canales de comunicación oficiales.• Entrevistar a los alumnos involucrados.• Derivar a una atención médica si fuese necesario. (seguir protocolo accidentes escolares)• Alertar a los profesores y funcionarios relacionados con el o la estudiante.• Informar según corresponda a: Carabineros, PDI, OPD, etc.	Profesor Jefe, Encargado de Convivencia Escolar, Inspector General.	3er día
3. Diagnóstico	Encargado de Convivencia Escolar,	4 a 5 días



Sydney College
Nihil Sine Deo

Protocolo de Actuación frente a acoso
o violencia escolar

<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con actores claves • Reconstitución de los hechos • Análisis de contexto • Aplicación de instrumentos si es requerido 	<p>capellanía y profesor jefe.</p>	
<p>4. Plan de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acoger y educar a la víctima • Sancionar y educar al agresor • Citación a apoderados correspondientes • Trabajar con Capellania, Inspectoría y Convivencia Escolar <p>Herramientas de ayuda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación e informes de especialistas externos e internos. • Convocatoria a consejo disciplinario 	<p>Encargado de Convivencia Escolar, capellanía y profesor jefe.</p>	<p>6to y 7mo día.</p>
<p>5. Aplicación del reglamento de convivencia escolar</p>	<p>Inspector general</p>	<p>7mo y 8vo día.</p>
<p>6. Evaluación e informe final</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de seguimiento. • Actividades en horas de Orientación. • Informe concluyente. • Acuerdo(s) de sanción(es) a aplicar. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar, capellanía y profesor jefe.</p>	<p>8vo día</p>
<p>7. Cierre del protocolo</p>	<p>Profesor jefe, Encargado de Convivencia Escolar</p>	<p>1 vez al mes durante los siguientes 6 meses.</p>



B) Acoso Escolar y/o Maltrato entre Apoderado y funcionario

Acción	Responsables	Tiempo
<p>1. Detección</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando cualquiera de las partes se sienta agredido o maltratado, o que haya tenido un conflicto, deberá informar al encargado de recursos humanos si es funcionario; Si es apoderado a la encargada de convivencia escolar.• Deberá quedar constancia escrita y firmada, o mediante un correo electrónico. <p>Encargado de Convivencia escolar abre protocolo.</p> <p>En caso de emergencia dar aviso a carabineros o ambulancia.</p>	<p>Encargado de recursos humanos, Directora, Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>1er día</p>
<p>2. Evaluación y diagnóstico</p> <ul style="list-style-type: none">• Se realizarán las entrevistas correspondientes para obtener toda la información sobre esta situación y buscar alternativas de solución y reparación.	<p>Encargado de recursos humanos, Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>1er día</p>
<p>3. Adopción de medidas de actuación</p> <ul style="list-style-type: none">• Se registran todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.• Informar según corresponda a: Carabineros, PDI, OPD, etc.• En primera instancia se buscará realizar una mediación con el	<p>Encargado de recursos humanos, Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>1er/2do día</p>



<p>afectado y buscar la forma de realizar algún acto reparatorio por parte del agresor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De no aceptar realizar el acto reparatorio, se tendrá una entrevista por separado, con la posibilidad de llevar testigos de ambas partes, para poder tomar una decisión. • Todo será registrado en un informe y firmado por los entrevistados. 		
<p>4. Plan de intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no se llega a un acuerdo, el Colegio podría tomar medidas con el trabajador de acuerdo al Reglamento Interno. • En el caso del padre, madre o tutor involucrado se considerará la pérdida de calidad de apoderado y/o su participación en la comunidad escolar. • Se registran todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados • Si correspondiere, se pondrán los antecedentes en conocimiento de la Fiscalía o tribunal de justicia. 	<p>Encargado de recursos humanos, Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>6to día</p>
<p>5. Evaluación e informe final</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de seguimiento. • Informe concluyente. 	<p>Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>8vo día</p>
<p>6. Cierre protocolo</p>	<p>Encargado de convivencia escolar.</p>	<p>dentro de 10 días</p>



C) Acoso Escolar y/o Maltrato entre Alumno a funcionario

Se debe considerar el Proyecto de Ley “Aula Segura”.

El Proyecto fortalece las facultades del director en materia de expulsión y cancelación de matrícula en casos graves de violencia. El proyecto de Ley “Aula Segura” establece que, en los siguientes casos, se debe aplicar un procedimiento simple e inmediato de expulsión y cancelación de matrícula:

1. Uso, posesión, tenencia y almacenaje de ciertos tipos de armas definidas en la Ley de Control de Armas (material de uso bélico, armas de fuego, municiones, explosivos de uso autorizado, sustancias químicas usadas para la fabricación de explosivos, bastones eléctricos o electroshock), y artefactos incendiarios, explosivos, y de características similares, como, por ejemplo, bombas Molotov.
2. Agresiones físicas que produzcan lesiones a docentes, asistentes de la educación y manipuladoras de alimentos.
 - Todo lo anterior con pleno respeto al debido proceso y la posibilidad de reconsideración de la medida por parte del director (se reduce el plazo para solicitarla de 15 a 5 días).
 - El Mineduc deberá reubicar al estudiante infractor y adoptar medidas de apoyo.

Acción	Responsables	Tiempo
1. Detección Se informa al Inspector general. Abre protocolo Inspector general.	Todo integrante de la comunidad educativa que presencie el hecho. Inspector general.	1er día
2. Evaluación y Diagnóstico La persona que recibe la denuncia realizará la primera entrevista al afectado, con el fin de recabar la mayor cantidad de información posible y dejar registro de la entrevista firmada. Ante posible emergencia a carabineros.	Inspector general	1er día
3. Adopción de medidas de actuación • Entrevistas la realizarán:	Profesor Jefe, Inspector general, encargado de recursos humanos, Encargada de	1er/2do día



<p>a. Al Estudiante: Inspector general, acompañada de algún integrante del equipo de apoyo (profesor jefe).</p> <p>b. Al Apoderado: Profesor Jefe y/o encargado de convivencia escolar.</p> <p>c. Al Funcionario: la Directora acompañada de la Encargada de recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se registran todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de los involucrados. ● En caso de ser estudiantes informar a su grupo familiar. ● Informar a los profesores y funcionarios relacionados con el alumno. ● El equipo que entrevista se reúne para revisar las entrevistas y determinar acciones a seguir: mediación, acto reparatorio o medida disciplinaria, etc. ● Reconstitución de los hechos ● Análisis de contexto ● Elaboración de informes de la situación vivenciada. 	<p>Convivencia Escolar.</p>	
<p>4. Plan de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatoria a consejo disciplinario ● Sancionar y educar al agresor ● Aplicación del reglamento de convivencia escolar ● Citación a apoderados correspondientes ● Trabajar con Capellania, Inspectoría y Convivencia Escolar 	<p>Encargado de Convivencia Escolar, capellanía y Inspector general.</p>	<p>6to y 7mo día.</p>
<p>5. Aplicación del reglamento de convivencia escolar</p>	<p>Inspector general</p>	<p>7to y 8vo día.</p>
<p>6. Evaluación e informe final</p>	<p>Encargado de</p>	<p>8vo día</p>



Sydney College
Nihil Sine Deo

Protocolo de Actuación frente a acoso
o violencia escolar

<ul style="list-style-type: none">● Acciones de seguimiento.● Actividades en horas de Orientación.● Informe concluyente.● Acuerdo(s) de sanción(es) a aplicar.	Convivencia Escolar, capellanía y profesor jefe.	
7. Cierre del protocolo	Profesor jefe, Encargado de Convivencia Escolar	1 vez al mes durante los siguientes 6 meses.



D) Acoso Escolar y/o Maltrato entre Apoderados

Acción	Responsables	Tiempo
1. Detección Al constatar la situación o en caso de recepcionar la denuncia, entregar esta información al Encargado de convivencia escolar quién inicia protocolo	Todo integrante de la comunidad educativa que presencie el hecho. Se informa al Encargado de Convivencia Escolar.	1er día
2. Adopción de medidas de actuación <ul style="list-style-type: none">● Iniciar el proceso de indagación de la situación denunciada● Citación a entrevista a los adultos involucrados.	Encargado de Convivencia Escolar, inspector general.	Primeros 3 días
3. Diagnóstico <ul style="list-style-type: none">● Análisis de los antecedentes recogidos en la investigación.● Para el padre, madre o tutor involucrado se considerará la pérdida de calidad de apoderado y/o su participación en la comunidad escolar.	Encargado de Convivencia Escolar, inspector general, Director.	5to día
4. Plan de intervención <ul style="list-style-type: none">● Mediación; Trabajo de reparación con los involucrados, con el fin de mejorar el relacionamiento entre los afectados.● Citación a los adultos involucrados para comunicar la resolución de la situación.	Encargado de Convivencia Escolar, Psicóloga, Capellan(a).	dentro de 10 días
5. Control y cierre del protocolo <ul style="list-style-type: none">● Elaboración de informe concluyente.	Encargado de Convivencia Escolar	Según acuerdo



E) Acoso Escolar y/o Maltrato entre Funcionarios

Acción	Responsables	Tiempo
<p>1. Detección</p> <p>La persona que se sienta agredida o maltratada, o que haya tenido un conflicto con otro funcionario, deberá informar al encargado de recursos humanos.</p> <p>Deberá quedar constancia escrita y firmada, o bien una copia del correo electrónico.</p> <p>Encargado de recursos humanos abre protocolo.</p>	<p>Encargado de recursos humanos.</p>	<p>1er día</p>
<p>2. Diagnóstico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán las entrevistas correspondientes para obtener toda la información sobre esta situación y buscar alternativas de reparación. 	<p>Encargado de recursos humanos, Directora</p>	<p>1er día</p>
<p>3. Adopción de medidas de actuación</p> <ul style="list-style-type: none"> • A partir de las entrevistas realizadas, se informará al Equipo Directivo, adjuntando además vías de resolución y posibles medidas disciplinarias. • Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas. • Informar según corresponda a: Carabineros, PDI, OPD, etc. 	<p>Encargada Recursos humanos</p>	<p>1er/2do dia</p>
<p>4. Plan de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En primera instancia se buscará realizar una mediación con el afectado y buscar la forma de realizar algún acto reparatorio por 	<p>Encargado de recursos humanos, Directora</p>	<p>3er a 5to dia</p>



<p>parte del agresor.</p> <ul style="list-style-type: none">• De no aceptar realizar el acto reparatorio, se tendrá una entrevista por separado, con la posibilidad de llevar testigos de ambas partes, para poder tomar una decisión.• Todo será registrado en un informe y firmado por los entrevistados.		
<p>5. Aplicación del reglamento y medidas</p> <ul style="list-style-type: none">• Si no se llega a un acuerdo, el Colegio podría tomar medidas con el trabajador de acuerdo al Reglamento Interno.• Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados.• Si correspondiere, se pondrán los antecedentes en conocimiento de la Fiscalía o tribunal de justicia.	Encargado de recursos humanos, Directora	6to día
<p>6. Evaluación e informe final</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe concluyente.	Encargado de recursos humanos	8vo día
<p>7. Cierre protocolo</p>	Encargado de recursos humanos	1 vez al mes durante los siguientes 6 meses.



F) Acoso Escolar y/o Maltrato entre Adulto a un alumno

*Este acto se considera maltrato infantil

Acción	Responsables	Tiempo
1. Detección Se informa a Inspector general Inspector general inicia protocolo.	Todo integrante de la comunidad educativa que presencie el hecho. Inspector general o encargado de disciplina (según corresponda).	1er día
2. Diagnóstico <ul style="list-style-type: none">La persona que recibe la denuncia realizará la primera entrevista al afectado, con el fin de recabar la mayor cantidad de información posible y dejar registro de la entrevista firmada.Dar aviso a carabineros si el hecho lo amerita y hacer la denuncia correspondiente.	Inspector general o encargado de disciplina (según corresponda), directora.	1er día
3. Adopción de medidas de actuación <ul style="list-style-type: none">Informar a las familias de los involucrados mediante llamada telefónica y/o canales oficiales de comunicación.Separar al agresor del estudianteEntrevistar:<ul style="list-style-type: none">a. Al estudiante lo entrevista su Profesor Jefe acompañado de la Encargada de Convivencia Escolar o algún integrante del equipo de apoyo.b. Al apoderado del estudiante lo entrevista la Directora acompañada del Profesor Jefe o Inspector general.c. 1. Al adulto agresor (si es funcionario) lo entrevistará la directora en compañía del Encargado de Recursos Humanos.	Inspector general, Encargada de Convivencia Escolar, Directora, Encargada de recursos humanos.	1er/2do día



<p>2. Al Adulto agresor (si es apoderado) lo entrevistará la directora en compañía del Inspector general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivar a una atención médica si fuese necesario. (seguir protocolo accidentes escolares) • Alertar a los profesores y funcionarios relacionados al alumno mediante forma escrita y/o Reunión. • Informar según corresponda a: Carabineros, PDI, OPD, etc. • Dejar registro de la entrevista firmada. <p>Si el hecho es un delito, no interferir en la investigación y solo aplicar desde el punto 5.</p>		
<p>4. Plan de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acoger y educar a la víctima • Citación a correspondientes • Trabajar con tutores asignados • Trabajar con Capellania, Inspectoría y Convivencia Escolar • Tomar medidas atingente a la falta cometida en torno al agresor. Si el agresor fuese funcionario se aplicará el reglamento interno. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar, capellanía y profesor jefe.</p>	<p>6to y 7mo día.</p>
<p>5. Evaluación e informe final</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe concluyente. 	<p>Profesor(es) Jefe, Encargado de convivencia escolar e Inspectoría</p>	<p>8vo día</p>
<p>8. Cierre del protocolo Cierre del protocolo por parte del Inspector general y control por parte del profesor jefe.</p>	<p>Profesor jefe, Inspector general.</p>	<p>1 vez al mes durante los siguientes 6 meses.</p>