



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA <sup>1</sup>

El siguiente protocolo tiene como objetivo resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, resguardando los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa.

El contar con un protocolo, permite a toda la comunidad escolar conocer las acciones que se catalogan como maltrato o acoso escolar, los procedimientos, plan de acción, responsables y estrategias de prevención.

### I. CONCEPTUALIZACIÓN

- a. Maltrato o violencia escolar: Se refiere a *“todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o integrante de la comunidad escolar, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos”*. ( MINEDUC)
- b. Acoso escolar: La Ley de Violencia Escolar define acoso escolar como: *“Toda acción 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 acoso escolar entran las formas de violencia física, psicológica, verbal y el ciberacoso.

### II. PLAN DE ACCIÓN

El protocolo se activará cuando las personas afectadas o miembros de la comunidad del Liceo Santa Teresita, se dirijan a Convivencia Escolar a presentar su caso, una situación presenciada siendo testigos o al recibir una denuncia desde la Superintendencia de Educación. Este procedimiento desde la recepción de la denuncia, tendrá una duración de 10 días hábiles, pudiendo extenderse en 5 días hábiles más cuando la investigación o procedimiento lo amerite.

Las notificaciones de activación de protocolo se realizarán de manera presencial, de no ser posible el contacto se enviará carta certificada a los apoderados dirigida a la dirección

---

<sup>1</sup> Actualización según Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del estado, SUPEREDUC 2018.



entregada en la ficha de matrícula. En caso del personal del Liceo, se enviará al domicilio señalado en el contrato de trabajo. Solo en casos excepcionales, se podrán realizarán notificaciones por correo electrónico o a través de entrevista en línea.

Paso 1 Día 1	Recepción de la denuncia
Responsable	Encargada de Convivencia Educativa En caso de ausencia, quien dirección designe del equipo directivo. Siendo en primera instancia Inspectoría General.
Descripción acciones:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Quién reciba la denuncia de maltrato, violencia o acoso escolar deberá informar de inmediato al departamento de Convivencia Educativa, debiendo dejar siempre registro por escrito de la información entregada.</li><li>2. La encargada de Convivencia Escolar, liderará la recopilación de antecedentes, resolverá y adoptará todas las medidas que sean necesarias para resguardar a la víctima, guardando todos los antecedentes en una carpeta confidencial, a la cual solo tendrán acceso el departamento de Convivencia Educativa y algún integrante del equipo directivo. En caso se requiera de información para el acompañamiento del o la estudiante.</li><li>3. La encargada de Convivencia Educativa, deberá informar inmediatamente a los padres, apoderados o familiares de la víctima, solicitando su asistencia al establecimiento. Toda comunicación con apoderados debe quedar por escrito a través de un registro en el libro de actas o hoja de entrevistas. En casos excepcionales donde no se pueda contactar al apoderado o éste no pueda asistir de manera presencial, se realizará la entrevista por video llamada o telefónica, dejando registro de los antecedentes entregados y completando la ficha de llamada telefónica, indicando los pasos a seguir que realizará el establecimiento en relación al caso.</li><li>4. Apoderado, mediante firma en acta toma conocimiento que ha recibido la información por parte del establecimiento, que está en conocimiento de los pasos a seguir y con ello manifestar cualquier duda u observación que tenga del protocolo. Si el apoderado no pudo asistir de forma presencial, debe enviar un correo electrónico a través de la cuenta institucional del estudiante haciendo acuso de recibo de la información en un plazo máximo de 24 hrs.</li></ol>	

**IMPORTANTE:** En caso de cualquier acción que tenga un carácter de delito existe la OBLIGACIÓN DE DENUNCIA DE DELITOS.

**PLAZO:** 24 horas desde que se recibe la denuncia.

**RESPONSABLE:** Director/a o persona designada por Dirección.

**DESCRIPCIÓN:** Director/a del establecimiento o a quién éste delegue, deberá denunciar cualquier acción que revista carácter de delito y que afecta a un miembro de la comunidad educativa, ya sea, a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, fiscalías del Ministerio Público o los Tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho individualizando:

- Nombre completo, RUT y domicilio de la víctima y sus padres o apoderados.



- Nombre completo, RUT y domicilio del acusado. En el caso de ser otro estudiante, de sus padres o apoderado.
- Breve relato de los hechos denunciados.
- Acompañar copia completa de la investigación realizada o denuncia recibida por el establecimiento.

Paso 2 Día 2 - 6	Investigación de la situación
Responsable	Encargada de Convivencia Educativa En caso de ausencia, quien dirección designe del equipo directivo. Siendo en primera instancia Inspectoría General.
Descripción acciones:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizará una investigación a partir de la denuncia recibida sobre la base de las entrevistas individuales o grupales. Se coordinarán las entrevistas requeridas para investigar con profundidad el reporte de maltrato, violencia o acoso escolar. Las entrevistas podrán incluir a:<ul style="list-style-type: none"><li>- La víctima o víctimas, quienes concurrirán con su apoderado/a.</li><li>- El estudiante o los(as) estudiantes (as) acusados(as), quien concurrirá con su apoderado/a. El o ellos podrán presentar sus descargos y medios de prueba en el plazo de 2 días contados desde la fecha de la entrevista.</li><li>- Los testigos mencionados como presentes, pueden ser entrevistado/s de forma voluntaria.</li><li>- El curso y/o grupos al interior del curso.</li><li>- Otros estudiantes que no son amigos/as de ninguno de los involucrados.</li><li>- Otros miembros de la comunidad que puedan tener información.</li></ul></li><li>2. Siempre quedará un registro escrito de lo conversado con el entrevistado y todos quedará en la carpeta de investigación.</li><li>3. En cada entrevista se podrá solicitar al entrevistado que deje por escrito su conocimiento o versión de los hechos.</li><li>4. En caso de que existan adultos involucrados en los hechos y éstos cumplan funciones al interior del establecimiento, durante esta etapa deberán adoptarse las medidas de resguardo que sean necesarias para resguardar la integridad de los estudiantes. Todo según lo establecido en el protocolo maltrato adulto – estudiante.</li></ol>	

Paso 3 Día 6 - 9	Resolución denuncia y aplicación de sanciones
Responsable	Encargada de Convivencia Educativa En caso de ausencia, quien dirección designe del equipo directivo. Siendo en primera instancia Inspectoría General.
Descripción acciones:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La Encargada de Convivencia Educativa, emitirá un informe por escrito a la Directora con la finalidad de dar a conocer los antecedentes recopilados, indicando nombres de denunciante/s y denunciado/s, antecedentes previos, antecedentes de la investigación y</li></ol>	



conclusiones precisando si es posible determinar responsabilidades, si existió una agresión y si considera que se han vulnerado derechos o se ha incurrido en delitos.

2. Se debe incluir un Plan de acción, el cual definirá las formas de seguimiento, derivación (si es necesaria), estrategias de prevención y medidas que involucren a las familias en cada caso. Éstas medidas se pueden adoptar incluso si no se acredita agresión, siempre en calidad de preventivas.

3. Aplicación de sanciones:

a. Una vez concluida la recopilación de antecedentes, se citará vía telefónica al estudiante denunciado y su apoderado, se notificará y se levantará acta de la reunión en la cual deberá indicar:

- Los hechos que se investigaron.
- Normativa del Manual de Convivencia y faltas asociadas a la convivencia escolar, posibles sanciones, motivos de la sanción si las hubiere y los plazos que señala el manual para dar respuesta de las acusaciones y presentar medios de prueba.
- Si los hechos afectan gravemente la convivencia escolar podrá suspender al acusado por un plazo máximo de 10 días debiendo dentro de este mismo plazo resolver la acusación.

Siempre se entenderá que afectan gravemente la convivencia escolar los actos cometidos por cualquier miembro de la comunidad educativa, tales como profesores, madres, padres y apoderados, estudiantes, asistentes de la educación, entre otros, de un establecimiento educacional, que causen daño a la integridad física o psíquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de terceros que se encuentren en las dependencias de los establecimientos, tales como:

- Agresiones de carácter sexual.
- Agresiones físicas que produzcan lesiones.
- Uso, porte, posesión y tenencia de armas o artefactos incendiarios.
- Actos que atenten contra la infraestructura esencial para la prestación del servicio educativo por parte del establecimiento.

b. Aplicación de medidas disciplinarias si correspondiere. Esta decisión, junto a sus fundamentos deberá ser notificada por escrito al estudiante afectado y apoderado, quienes podrán pedir la reconsideración de la medida (Se rige bajo el proceso de apelación establecido en Manual de Convivencia Escolar).

c. En caso de tratarse de conductas que afecten gravemente la convivencia escolar el plazo para apelación se reducirá a 5 días.

Paso 4 Día 10	Seguimiento y Derivación Estudiantes
Responsable	Encargada de Convivencia Educativa En caso de ausencia, quien dirección designe del equipo directivo. Siendo en primera instancia Inspectoría General.



Descripción acciones:

1. La Encargada de Convivencia Educativa, en conjunto con el equipo multidisciplinario, (Inspectoría, Unidad Técnico pedagógica, psicólogas) deberán trabajar en el seguimiento de los estudiantes involucrados.
2. Encargada de convivencia junto a algún integrante del equipo multidisciplinario:
  - a. Deben citar en conjunto a víctima y adulto responsable.
  - b. Si la situación lo amerita, la víctima será derivada a entidades externas.

III. MEDIDAS DE RESGUARDO A ESTUDIANTES AFECTADOS

1. Medidas psicosociales:
  - a. El equipo psicoeducativo apoyará la gestión y /o derivación de terapia psicológica o médica externa si se requiere y realizará seguimiento para apoyar el proceso.
  - b. Intervención en el grupo curso con charlas y mediación escolar que contribuyan a revertir la situación y a tomar conciencia de lo sucedido.
  - c. Seguimiento constante por parte del equipo de convivencia escolar, con el fin de conocer la evolución del estudiante y prevenir que se repita la situación.
2. Apoyo pedagógico:
  - a. Si la situación lo amerita, se entenderá justificadas las inasistencias.
  - b. Se realizará adaptación curricular para apoyar el proceso pedagógico del estudiante.
3. Medidas reparatorias:
  - a. Informar a los profesores de los involucrados para que estén atentos a la situación y para que sigan las orientaciones.
  - b. Intervenciones a nivel del grupo o del curso en el caso que se estime conveniente.
  - c. Derivación a profesionales de apoyo (orientador, o psicólogo) para realizar las acciones de apoyo, cuando se considere necesario.
  - d. Medidas formativas, reparatorias que promuevan la reflexión.
  - e. Disculpas públicas.

IV. MEDIDAS PEDAGÓGICAS

- a. Todas las medidas que se apliquen deben tomar en consideración la edad y el grado de madurez, desarrollo emocional y características de los estudiantes. La aplicación de cualquier medida deberá resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.
- b. Profesor/a jefe en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar deberá implementar las estrategias de información y/o comunicación y de contención con el resto de los compañeros y compañeras, con las y los apoderados del curso y con sus



- docentes. Y en relación con el niño, niña o adolescente afectado, contribuir, en la medida de lo posible, a que conserve su rutina cotidiana, evitando su estigmatización y promoviendo a la contención desde su comunidad más inmediata, su curso.
- c. Se debe realizar un Consejo de Profesores/as del curso, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se entrega la resolución de la denuncia (paso 3), el cual tendrá por objetivo:
- Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.
  - Definir estrategias de información con compañeros/as de curso.
  - Determinar fechas de evaluación del seguimiento.
- d. Equipo Directivo liderará la comunicación con las familias, definiendo estrategias de información y comunicación, en cualquier instancia (reunión de apoderados, asambleas, circulares, informativos, etc) cuyos objetivos serán:
- Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a las o los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones que generen desconfianza entre familias respecto a la labor del Liceo.
  - Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando o se implementarán en la comunidad educativa.
  - Solicitar apoyo y colaboración a las familias en la labor formativa en torno a este tema.

#### V. MEDIDAS QUE INVOLUCREN A PADRES, MADRES Y/O APODERADOS

Dependiendo de la gravedad de cada caso los apoderados de los estudiantes que hubiesen incurrido en acciones de maltrato, violencia o acoso escolar contra un integrante de la comunidad deberán:

- a. Reunirse con los apoderados de los afectados para pedir las disculpas correspondientes como medida reparativa.
- b. Entregar al Liceo por escrito una carta de compromiso con las medidas que adoptarán como familia para que este caso no se vuelva a repetir.