

## PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR, MALTRATO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

### 6.1. Ámbito de aplicación.

El protocolo se aplica para los casos de acoso escolar, maltrato escolar y violencia entre miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes desde el nivel parvulario hasta cuarto medio.

### 6.2. Conductas constitutivas de acoso escolar, maltrato escolar o violencia y sanción de las situaciones de violencia escolar.

#### 6.2.1. Conductas prohibidas y consideradas como falta gravísima.

Tal y como se señala en el punto 5.2.3 del protocolo de Convivencia Escolar y Faltas se consideran faltas gravísimas las siguientes:

- a. Será considerada Falta Gravísima cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un o una integrante de la comunidad educativa por parte de otro u otra integrante de la comunidad educativa.
- b. Será considerada Falta Gravísima cualquier tipo de maltrato escolar, tanto físico como psicológico, efectuado por cualquier medio, por un alumno o alumna integrante de la comunidad educativa en contra de cualquier alumno o alumna miembro de la comunidad educativa.
- c. Será considerada Falta Gravísima cualquier tipo de atentado contra la integridad física, psíquica o psicológica por un alumno o alumna integrante de la comunidad educativa en contra de cualquier alumno o alumna miembro de la comunidad educativa, por cualquier medio.
- d. Será considerada Falta Gravísima producir, publicar y/o difundir a través de las diferentes redes sociales residentes en internet, material de audio, imágenes y/o audiovisual que atente contra la integridad física, psicológica y moral de cualquier alumno o alumna miembro de la comunidad educativa.

- e. Será considerada Falta Gravísima cualquiera las acciones u omisiones constitutivas de acoso 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, 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.
- f. Será considerada Falta Gravísima amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar a otro alumno o alumna miembro de la comunidad educativa.
- g. Será considerada Falta Gravísima el exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta que constituya una falta gravísima de acuerdo con el presente protocolo.
- h. Será considerada Falta Gravísima realizar actos que causen daño a la integridad física o síquica de cualquiera de los alumnos o alumnas miembros de la comunidad educativa.
- i. Será considerada Falta Gravísima realizar agresiones de carácter sexual en contra de cualquiera de los alumnos o alumnas miembros de la comunidad educativa.
- j. Será considerada Falta Gravísima realizar agresiones físicas que produzcan lesiones realizadas en contra de cualquiera de los alumnos o alumnas miembros de la comunidad educativa.
- k. Será considerada Falta Gravísima cualquier tipo de agresión física, verbal, psicológica o maltrato, cometida por un apoderado o apoderada en contra de un funcionario o funcionaria del Establecimiento Educacional, o viceversa, por cualquier medio y en cualquier contexto relacionado con la vida escolar.

#### 6.2.2. Sanciones

La violencia entre alumnos o alumnas o miembros de la comunidad educativa, el acoso escolar y el maltrato escolar son faltas gravísimas, y se sancionarán de acuerdo con el procedimiento contenido en el protocolo de faltas

gravísimas del protocolo de Convivencia escolar y faltas en el punto 5.2.3.1. y ss.

Asimismo, en el caso de violencia entre apoderados y de apoderados en contra de funcionarios, son faltas gravísimas, y se sancionará mediante la medida de cambio de apoderado, además del procedimiento correspondiente según el caso.

### 6.3. Protocolo de actuación

Ante cualquier denuncia, reclamo o indicio de la ocurrencia de acoso escolar, maltrato escolar o violencia, se debe proceder de acuerdo con el siguiente protocolo, sin perjuicio de la aplicación del protocolo de faltas gravísimas, al tenor de lo señalado anteriormente.

#### Principios

Se respetará irrestrictamente el principio de inocencia de todos los intervinientes en el protocolo.

Se deberá siempre resguardar la identidad del reclamante y no se podrá imponer una sanción disciplinaria en su contra basada únicamente en el mérito de su reclamo, se asegurará a todos los intervinientes la mayor confidencialidad, discreción, privacidad y respeto por su dignidad y honra, resguardando el principio de proporcionalidad, no discriminación y debido proceso.

En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados e intervinientes, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.

Días hábiles e inhábiles.

Se consideran inhábiles los días Sábado, Domingo y festivo. Los plazos del procedimiento serán estrictos y no se admitirán actuaciones y/o presentaciones fuera de los plazos indicados en el procedimiento.

**Paso 1: intervenir para detener todo acto de violencia**

Persona encargada: padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales.

Plazo: inmediatamente.

Acción: Cuando un padre, madre y apoderado, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales presencien un hecho de violencia deben intervenir para detener el hecho y evitar su prosecución.

**Paso 2: denuncia interna Regla general**

Persona encargada: miembros de la comunidad educativa.

Ante quien se realiza la acción: encargado (a) de convivencia escolar

Plazo: de inmediato.

Acción: Todo miembro de la comunidad educativa al que se le denuncie o que detecte la ocurrencia de acoso escolar, maltrato escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa debe informar inmediatamente al encargado (a) de convivencia escolar.

Se debe denunciar apenas se ha detectado la ocurrencia de acoso escolar, maltrato escolar o violencia, ya sea:

- a. El propio alumno o alumna denuncia el hecho;
- b. Un tercero denuncia el hecho;
- c. Se evidencian señales del hecho.

Toda denuncia debe ser presentada en forma escrita ante encargado (a) de convivencia escolar del establecimiento, quien deberá dar cuenta a al director del establecimiento, dentro de un plazo de 24 horas, a fin de que se dé inicio al protocolo.

En caso de presentarse el reclamo en forma oral, el encargado (a) de convivencia escolar deberá levantar un acta de denuncia, especificando el nombre del denunciante, los hechos denunciados, la fecha en que estos habrían ocurrido, y la individualización de la o las personas denunciadas.

Asimismo, se podrá presentar reclamo o denuncia ante el director, inspector, orientador, profesores, asistentes de la educación y miembros del equipo psicosocial, los que deberán informar al encargado (a) de convivencia escolar por escrito en un plazo de 24 horas

#### Detección temprana

Persona encargada: padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales.

Ante quien se realiza la acción: encargado (a) de convivencia escolar

Plazo: 24 horas.

Acción: En el caso de situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa, los padres, madres,

apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar al encargado (a) de convivencia escolar por escrito en un plazo de 24 horas.

Paso 3: activación del protocolo de faltas gravísimas. Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar Plazo: 24 horas.

Acción: El encargado (a) de convivencia escolar debe el protocolo especial para faltas gravísimas, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 5.2.3.1. y ss.

Paso 4: elaboración de la carpeta.

Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar

Plazo: 24 horas.

Acción: El encargado (a) de convivencia escolar abrirá una carpeta especial -dejando constancia del hecho en la hoja de vida del alumno o alumna, en la que se consignarán todas las acciones y su seguimiento.

Dicha carpeta tendrá el carácter de reservada. Debe dejarse constancia de las actuaciones realizadas en la hoja de vida del alumno.

Se debe resguardar en todo momento la reserva de la información y la privacidad y confidencialidad de los hechos que se detectan.

Paso 5: constatación de lesiones.

Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar

Plazo: de inmediato.

Acción: Asimismo, el encargado (a) de convivencia escolar deberá indagar de inmediato, de existir lesiones, si se ha concurrido a constatar lesiones a un centro asistencial. En caso de no haberse concurrido, deberá comunicar a los padres o apoderados del afectado indicándoles de la necesidad de concurrir a constatar lesiones e indicándoles los establecimientos a los que puede concurrir.

Si se observan señales físicas o se acusa alguna molestia física se debe proceder de inmediato a un centro asistencial para los efectos de constatar lesiones.

(Indicar a qué centros se debe asistir, nombre y número de teléfono)

Para estos efectos se debe coordinar prontamente con el encargado (a) de convivencia escolar quien determinará la persona que acompañará al alumno o alumna y quién debe dar aviso a la familia, padres o apoderados. No se requiere del consentimiento de la familia para proceder de inmediato al centro asistencia cuando se evidencian señales o molestias físicas.

Paso 6: denuncia de hechos constitutivos de delito Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar Plazo: 24 horas.

Acción: Como primera actuación, el encargado (a) de convivencia escolar deberá cerciorarse del hecho de haber realizado la respectiva denuncia ante el Ministerio Público, los funcionarios de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia criminal, en caso de que los hechos denunciados fueren constitutivos de delito. (véase protocolo de denuncia de hechos constitutivos de delito)

De no haberse realizado la denuncia antes señalada procederá a realizarla el encargado (a) de convivencia escolar de acuerdo con lo establecido en el protocolo de denuncia de delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dejando constancia en la respectiva carpeta de haber haberse realizado la denuncia.

(En el RIOHS debe aparecer como obligación de los trabajadores y se debe amonestar en el caso en que no se haga la respectiva denuncia)

Obligación de denunciar: En caso de que los hechos denunciados o detectados sean constitutivos de delitos se debe denunciar el hecho de forma inmediata ante los siguientes organismos:

- Ministerio Público: Fiscalía Local de San Bernardo. Dirección: San José 840, San Bernardo, Fono: 229656200.
- Policía de Investigaciones: Brigada de Investigación Criminal Buin. Dirección: Av. Bajos de Matte 02, Buin, Fono: 227083251, correo electrónico bicrim.bui@investigaciones.cl.
- Carabineros: 64°. Comisaría de Paine, Fono: 229225440, Tenencia Champa, Fono: 229223089, Reten Huelquén, Fono: 229223092 y Reten Pintué, Fono: 229223095.
- Cualquier Tribunal con competencia Criminal.

Fundamento legal de la obligación de denunciar: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 175 letra e) y el artículo 176 y siguientes del Código Procesal Penal, el director, inspectores y profesores del establecimiento educacional están obligados a denunciar los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto.

Plazo para realizar la denuncia: La denuncia deberá realizarse dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal. La denuncia se realizará directamente al ministerio público, por el medio más idóneo. Asimismo, se podrá formular la denuncia ante los funcionarios de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia criminal, todos los cuales deberán hacerla llegar de inmediato al ministerio público.

Medio y contenido de la denuncia: La denuncia podrá formularse por cualquier medio y deberá contener a) la identificación del denunciante, b) el señalamiento de su domicilio, c) la narración circunstanciada del hecho, d) la designación de quienes lo hubieren cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de él, todo en cuanto le constare al denunciante. En el caso de la denuncia verbal se levantará un registro en presencia del denunciante, quien lo firmará junto con el funcionario que la recibiere. La denuncia escrita será firmada por el denunciante. En ambos casos, si el denunciante no pudiere firmar, lo hará un tercero a su ruego.

Una vez realizada la denuncia, se deberá comunicar de la misma al encargado (a) de convivencia escolar para efectos de su registro.

Registro de las denuncias realizadas: El encargado (a) de convivencia escolar llevará un registro de las denuncias, especificando la hora y la fecha en que se realizaron, el órgano ante el cual se realizaron y los datos de la persona denunciante y de los involucrados. Este registro se mantendrá en la más estricta reserva.

Paso 7: medidas de protección.

Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar

Plazo: inmediatamente de recibida la denuncia interna.

Acción: Se deben disponer de inmediato las siguientes medidas de protección respecto del alumno o alumna intervinientes, ya sea en calidad de víctima o de denunciado:

- a. Dar un clima de acogida y confianza al alumno o alumna, transmitiendo tranquilidad y seguridad.
- b. Comunicación inmediata con el padre, madre o apoderado, por el medio más expedito. Se dejará constancia de las comunicaciones con los apoderados en la respectiva carpeta. En caso de no obtener respuesta se dispondrá en forma urgente la vista de la asistente social.

(se recomienda tener los contactos telefónicos de los apoderados, y si es así se debe señalar en el protocolo donde están y cómo acceder a ellos)

- c. Reunión con el padre, madre o apoderado.
  - i. Se citará a los padres a una reunión, mediante la libreta de comunicaciones. En dicha reunión participará el encargado (a) de convivencia escolar la orientadora y el director del establecimiento.
  - ii. En caso de no comparecencia del padre, madre o apoderado, se los citará a la brevedad nuevamente por el mismo medio anterior y mediante llamado telefónico o correo electrónico, en caso de que estén registrados dichos datos.
  - iii. Si no se obtiene respuesta alguna se dispondrá la visita de la asistente social a la familia o apoderado.
  - iv. En caso de no obtener respuesta alguna por parte de los padres o apoderados del alumno o alumna, se dará aviso al Tribunal de Familia competente<sup>14</sup>, a fin de que tome las medidas o resguardos que la ley dispone. De dicha comunicación al

14 Juzgado de familia de Buiñ, ubicado en Calle Manuel Moñtt 376, teléfono 28221250.

Tribunal de Familia, se dejará constancia en la carpeta y se realizará el respectivo seguimiento, cooperando en todo momento con el procedimiento judicial.

(Se debe completar con los datos de las instituciones y los programas o ayudas que se ofrecen)

- v. En la reunión se acordará con el alumno o alumna y sus padres o apoderados un plan de apoyo, especificando las medidas de apoyo pedagógico con la finalidad de apoyar al alumno o alumna que sufre acoso escolar, maltrato escolar o violencia. Asimismo, se

especificará un calendario de seguimiento respecto del caso y se agendará una segunda reunión con el padre, madre o apoderado para estos efectos.

vi. En la reunión se informará a la alumna (o) y a los padres o apoderados de las instituciones y redes de apoyo existentes.

(Se debe completar con los datos de las instituciones y los programas o ayudas que se ofrecen)

vii. De dicha reunión se levantará un acta, en la que se consignarán los compromisos adquiridos, el calendario y los responsables de dar seguimiento.

viii. En las fechas comprometidas se realizará seguimiento a los compromisos adquiridos, de lo que se levantará acta. Asimismo, y en caso de ser necesario, se citará a la alumna (o) y a sus padres o apoderados, con la finalidad de informar el estado actual de cumplimiento de los compromisos y realizar los cambios que se estimen necesarios para asegurar el bienestar del alumno o alumna y la continuidad del proceso educativo. De los cambios que se acuerden se levantará una nueva acta. Se realizará seguimiento a los nuevos compromisos adquiridos, de lo que se levantará acta.

d. En caso de que los padres y/o apoderado no puedan asegurar la protección del alumno o alumna, se deberán disponer los antecedentes al Tribunal de Familia competente para que se tomen las medidas de resguardo previstas en la ley para la protección de sus derechos<sup>15</sup>.

Para estos efectos, el encargado (a) de convivencia escolar se comunicará con el Tribunal de Familia competente para los efectos de informar al tribunal de la vulneración de derechos y para los efectos de requerir una medida de protección. De dicha actuación dejará constancia en un acta, consignando los datos de los involucrados y la hora y datos del contacto.

El encargado (a) de convivencia escolar hará el respectivo seguimiento a la solicitud realizada al tribunal, cooperando con el desarrollo del proceso.

e. Recopilación de todos los antecedentes de que se disponen. Para estos efectos el encargado (a) de convivencia escolar consignará en la carpeta toda la información que reciba y todas las actuaciones que se realicen, la que se podrá a disposición de la justicia a su requerimiento, en la que se incluirá toda la información que se tiene del caso.

15 Juzgado de familia de Buiñ, ubicado en Calle Manuel Moñtt 376, teléfono 28221250

f. Derivación al equipo psicosocial: El equipo psicosocial realizará una evaluación del alumno o alumna. De dicha evaluación se levantará un acta por escrito, la que tendrá el carácter de reservado, en la que se determinará el estado psicológico y anímico en que se encuentra la víctima, considerando especialmente su edad y estado de desarrollo psicológico. Asimismo, se propondrá alguna o algunas de las siguientes medidas según corresponda:

i. Medidas de contención y apoyo;

(El equipo psicosocial debe definir cuáles medidas se van a realizar)

ii. Plan de seguimiento de contención por parte del equipo psicosocial;

(El equipo psicosocial debe realizar un plan de seguimiento)

iii. Visita de la asistente social a la familia de la víctima;

iv. Derivación a un profesional externo y/o a centros especializados;

(Se debe indicar el nombre de los centros o profesionales y sus números de teléfono y datos de contacto)

v. Solicitud de medidas de protección al Tribunal de Familia Competente en el que ya se ha iniciado procedimiento;

vi. Solicitud de medidas especiales de protección, en caso ser los hechos que se indagan constitutivos de delito y de haberse realizado la denuncia respectiva, ante el respectivo Fiscal del Ministerio Público<sup>16</sup>.

En caso de presentarse situaciones de peligro, riesgo o indicios de peligro para alguno de los alumnos o alumnas intervinientes, se debe comunicar de inmediato al encargado (a) de convivencia escolar, para que este tome contacto inmediato con el Fiscal del Ministerio Público y le informe respecto de la situación para que se adopten las medidas pertinentes para asegurar la seguridad del alumno o alumna.

vii. Solicitud de medidas de protección y asistencia a la Oficina de protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia respectiva<sup>17</sup>.

El encargado (a) de convivencia escolar realizará un seguimiento de las medidas adoptadas, requiriendo respecto de cada uno de los intervinientes la información pertinente. De dicha actuación dejará constancia. Dicho se informe se evacuará en un plazo de 5 días contados desde la fecha de su solicitud.

Paso 8 medidas pedagógicas:

Persona encargada: encargado (a) de convivencia escolar

**Juzgado de Familia de Buin**, ubicado en **Calle Manuel Montt N.º 376**, teléfono **02 822 1250**.

**. Carabineros de Chile:**

- **64.ª Comisaría de Paine**, teléfono **229225440**.
- **Tenencia Champa**, teléfono **229223089**.
- **Retén Huelquén**, teléfono **229223092**.
- **Retén Pintué**, teléfono **229223095**.

**Policía de Investigaciones de Chile (PDI):**

Se puede acudir a la **Brigada de Investigación Criminal (BICRIM) Buin**, ubicada en **Avenida Bajos de Matte N.º 02, Buin**, teléfono **227083251**, correo electrónico **bicrim.bui@investigaciones.cl**.

**Fiscalía Local de San Bernardo**, ubicada en **San José N.º 840, San Bernardo**, teléfono **229656200**.

**Cobertura:** San Bernardo, Calera de Tango, Buin y Paine.

Plazo: inmediatamente recibida la denuncia interna de los hechos.

Acción: Se deben disponer las medidas pedagógicas necesarias para asegurar el interés superior del alumno o alumna. Para ello se dispondrá una reunión convocada por el encargado (a) de convivencia escolar en la que participará el profesor jefe y el equipo psicosocial. En dicha reunión se determinarán las medidas pedagógicas de apoyo al alumno o alumna. De dicha actuación se levantará un acta, en la que se detallarán las medidas que se adoptarán.

Se citará a los padres o apoderados del alumno o alumna a una reunión, por medio de la libreta de comunicaciones. En dicha reunión participará el encargado (a) de convivencia escolar, la orientadora y el profesor jefe.

En caso de no comparecencia del padre, madre o apoderado, se los citará a la brevedad nuevamente por el mismo medio anterior y mediante llamado telefónico o correo electrónico, en caso de que estén registrados dichos datos.

Si no se obtiene respuesta alguna se dispondrá la visita de la asistente social a la familia o apoderado.

En caso de no obtener respuesta alguna por parte de los padres o apoderados del alumno o alumna, se dará aviso al Tribunal de Familia competente, a fin de que tome las medidas o resguardos que la ley dispone. De dicha comunicación al Tribunal de Familia, se dejará constancia en la carpeta y se realizará el respectivo seguimiento, cooperando en todo momento con el procedimiento judicial.

En la reunión se acordará con el alumno o alumna y sus padres o apoderados un plan de apoyo, especificando las medidas de apoyo pedagógico con la finalidad de apoyar al alumno o alumna que sufre acoso escolar, maltrato escolar o violencia o respecto del cual se ha instruido una indagación en virtud del protocolo de faltas gravísimas. Asimismo, se especificará un calendario de seguimiento respecto del caso y se agendará una segunda reunión con el padre, madre o apoderado para estos efectos.

En la reunión se informará a la alumna (o) y a los padres o apoderados de las instituciones y redes de apoyo existentes.

(Se debe completar con los datos de las instituciones y los programas o ayudas que se ofrecen)

De dicha reunión se levantará un acta, en la que se consignarán los compromisos adquiridos, el calendario y los responsables de dar seguimiento.

En las fechas comprometidas se realizará seguimiento a los compromisos adquiridos, de lo que se levantará acta. Asimismo, y en caso de ser necesario, se citará a la alumna (o) y a sus padres o apoderados, con la finalidad de informar el estado actual de cumplimiento de los compromisos y realizar los cambios que se estimen necesarios para asegurar el bienestar del alumno o alumna y la continuidad del proceso educativo. De los cambios que se acuerden se levantará una nueva acta. Se realizará seguimiento a los nuevos compromisos adquiridos, de lo que se levantará acta.

El encargado (a) de convivencia escolar realizará un seguimiento mensual de la aplicación de las medidas, requiriendo informes por escrito al profesor jefe y demás profesores de asignatura.

(Especificar cuáles son las medidas pedagógicas que se van a adoptar)