



**PROTOCOLO DE ACTUACION EN  
CASO DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA  
ESCOLAR**

**COLEGIO SAN AGUSTÍN DE MELIPILLA**

## I. Conceptos Claves y Marco Legal

Para conceptos de este protocolo se recurrirá a lo definido según la ley 20.536 de acoso escolar, donde se entenderá por Acoso Escolar a *“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 (ciber-acoso o ciber-bullying) o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”*.

Un miembro de la Comunidad Escolar se convierte en agredido cuando está expuesto a acciones negativas que se manifiestan mediante diferentes formas de violencia, acoso u hostigamiento cometidas en su ámbito escolar, llevadas a cabo por otro miembro de la comunidad escolar o varios de ellos, quedando en una situación de inferioridad respecto al agresor o agresores.

### 1. Características

El maltrato, acoso y/violencia escolar presenta las **características** que se refieren a continuación:

- **Desequilibrio de poder:** se produce una desigualdad de poder físico, psicológico, social y de abuso de autoridad que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.
- **Intencionalidad/repetición:** la intencionalidad se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y que genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques.
- **Indefensión/personalización:** el objetivo del maltrato suele ser normalmente un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión.

El acoso suele tener, además, un componente colectivo o grupal, ya que normalmente no existe un solo agresor, sino varios y porque la situación suele ser conocida por otros compañeros o compañeras, observadores pasivos que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

### 2. Manifestaciones

La agresión puede adoptar **distintas manifestaciones:**

- Exclusión y marginación social. - Agresión verbal. - Agresión física indirecta. - Agresión física directa. - Intimidación/amenaza/chantaje.

### 3. Consecuencias

**Para la víctima:** puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado.

**Para el agresor o agresora:** puede ser la antesala de una futura conducta delictiva, una interpretación de la obtención de poder basada en la agresión, que puede perpetuarse en la vida adulta, e incluso una supra valoración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensada.

**Para los compañeros y compañeras observadores:** puede conducir a una actitud pasiva y complaciente ante la injusticia y una modelación equivocada de valía personal.

## II. Protocolo de Actuación

### 1. Etapas

El siguiente procedimiento está compuesto por las siguientes etapas:



#### 1.1 Conocimiento

- A. Ante un hecho que revista las características de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, el o la afectado (a), pondrá en conocimiento los hechos ante cualquier miembro de la Comunidad Educativa.
- B. Si la persona que toma conocimiento de este primer relato es funcionario (a) deberá, en un plazo no superior a un día hábil, informar de tales hechos al encargado de área de Convivencia Escolar, quien levantará un acta escrita de los hechos y citará, dentro de 24 horas hábiles, al alumno afectado y a su apoderado. Dicha citación se realizará por vía escrita, correo electrónico o de manera telefónica.
- C. De no concurrir el apoderado titular a la primera citación, el Encargado de Convivencia Escolar, dejará registro en el acta de dicha situación, procediendo a la citación por la misma vía al apoderado suplente; aun así, si ninguno de los apoderados se presenta a la citación, se procederá a notificar por carta certificada al domicilio del apoderado (a) registrada en el libro de matrícula del establecimiento. Con todo, para concretar la primera citación, no podrá exceder de 3 días hábiles en su conjunto.
- D. Una vez concurrido el apoderado y el alumno, el Encargado de Convivencia Escolar tomará registro escrito de dicha entrevista y, de acuerdo con el relato procederá a adoptar las medidas de resguardo correspondientes.

#### 1.2 Medidas de Resguardo

Se entenderán por medidas de resguardo a todas aquellas acciones inmediatas que se requieran para proteger a la persona agredida y/o evitar futuras agresiones. Sin que éstas sean taxativas, podemos señalar las siguientes:

- A. Separación inmediata de los involucrados, distinguiendo agredido y agresor. Para lograr la efectividad de dicha medida, se podrán realizar las siguientes acciones:
  - A. 1. Contención psicoemocional a los alumnos involucrados.
  - A. 2. Derivación para el proceso de contención con psicólogo, diácono, asistente social, encargada PIE, orientadora del establecimiento, según corresponda.
  - A. 3. Apoyo Pedagógicos, canalizados través del jefe de UTP del área correspondiente.
  - A. 4. Apoyo psicosocial por parte del establecimiento, así como también las derivaciones a las instituciones y organismos externos competentes, tales como: Oficina local de la niñez, Tribunales de familia, Ministerio público, entidades de salud, según corresponda.
  - A. 5. Suspensión temporal del agresor en los términos establecidos en el numeral 10.6 letra D del RICE.
  - A. 6. Cambio de curso o de área, según sea el caso.
  - A. 7. Las medidas formativas pedagógicas de acompañamiento aplicables a los involucrados se encuentran en el numeral 10.7 del RICE, teniendo en cuenta que la aplicación de estas medidas deberá resguardar el interés superior del niño (a) y el principio de proporcionalidad.

- B. Será el Encargado de Convivencia Escolar quien determine cual o cualquiera de las medidas descritas anteriormente, según corresponda y de acuerdo con la gravedad de los hechos, registrando la medida adoptada en el acta respectiva e informándola al Subdirector de área, para los efectos administrativos internos.
- C. En cuanto al plazo para implementar dichas medidas de resguardo, éstas se adoptarán dentro de 24 horas hábiles siguientes al conocimiento formal de los hechos.
- D. Si el eventual agresor fuese un adulto, se adoptarán las siguientes medidas:
  - D. 1- Denunciar los hechos según lo dispuesto en artículo 175 letra E del código de procedimiento penal.
  - D. 2- Dicha denuncia la realizará el Encargado de Convivencia Escolar de manera escrita, comunicando todos los antecedentes en la plataforma del Poder Judicial y en particular, en el sistema del Juzgado de Familia de Melipilla.
  - D. 3- Separación inmediata de agredido y agresor, solicitando para estos efectos la suspensión administrativa del funcionario, con goce de remuneración según se disponga en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.
  - D. 4- Si el agresor adulto no fuese funcionario del establecimiento, se expulsará de las dependencias de este, solicitando la presencia de Carabineros de Chile.

### **1.3 Investigación**

Es el conjunto de acciones que estarán a cargo del Encargado de Convivencia Escolar, que tienen por objeto esclarecer los hechos denunciados recopilando los antecedentes, llevando registro escrito de todos los actos, oyendo en todo minuto a las partes involucradas, testigos y resguardando el debido proceso y el principio de bilateralidad de la audiencia.

Una vez adoptadas las oportunas medidas inmediatas, el Encargado de Convivencia contará con 5 días hábiles prorrogables por el mismo período, para recabar la información necesaria relativa al hecho denunciado, de las diversas fuentes que se mencionan a continuación:

- A. Declaración y contestación escrita del eventual agresor.
  - A.1. Para la contestación escrita de la persona identificada como eventual agresor, éste tendrá acceso a los hechos y circunstancias que fundan la acusación y tendrá un plazo de dos días hábiles para realizar sus descargos por escrito.
  - A.2. Podrá señalar testigos y acompañar documentos o imágenes, grabaciones que sean pertinentes y que digan relación con los hechos investigados.
- B. Recopilación de la documentación existente sobre las personas involucradas.
- C. Observación sistemática en espacios comunes del colegio, en clases, en actividades complementarias y extraescolares.
- D. Asimismo, el Encargado de Convivencia podrá adicionar información, según el caso, observando al afectado, contrastando opiniones con otros miembros de la comunidad educativa, hablando con el afectado y entrevistando a las familias. En este proceso se deben considerar los siguientes aspectos:
  - D.1- Garantizar la reserva de la investigación.
  - D.2- Preservar su intimidad y la de sus familias.
  - D.3- Actuar de manera inmediata.
  - D.4- Generar un clima de confianza básica entre los involucrados.
  - D.5- Recoger todo tipo de pruebas e indicadores y evidencias.
  - D.6- No duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.
  - D.7- Una vez recogida toda la información, el Encargado de Convivencia Escolar entregará todos los datos obtenidos a Dirección y sub-Dirección del Establecimiento

#### **1.4 Resolución**

Es aquella etapa en la cual el Encargado de Convivencia Escolar, oídas las partes y teniendo los antecedentes a la vista, resuelve el conflicto y propone las medidas formativas y disciplinarias correspondientes al comité de convivencia escolar, si es que se llega a la convicción de que los hechos denunciados son efectivos.

En esta etapa, se concluye el proceso con resolución escrita y fundada, disponiendo de un plazo de 2 días hábiles para informar su resultado al subdirector de área y notificar a las partes involucradas, quienes contarán con un plazo de 3 días hábiles para presentar el recurso de apelación correspondiente ante el Director del establecimiento, quien lo resolverá dentro de 3 días hábiles de manera escrita.

#### **1.5 Apelación**

En caso de que las partes no estén de acuerdo con las medidas entregadas, tendrán un plazo de 3 días hábiles para apelar a través de una carta escrita al Director solicitando la revisión y fundamentos de la solicitud. Por su parte el Director como representante del establecimiento en conjunto con el Consejo Escolar o Comité de Buena Convivencia podrá responder a la demanda también en 3 días hábiles, a través de una respuesta formal.

### **2. De las Sanciones**

Estas estarán determinadas según la gravedad de los hechos, grado de participación y se regirán por lo establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, Reglamento interno de orden, higiene y seguridad, código del trabajo y contrato de trabajo si correspondiere, sin perjuicio de otras normas según sea el caso.

### **3. Elaboración de un Plan de Actuación**

El Encargado de Convivencia Escolar con la colaboración del Equipo Directivo, elaborará un Plan de Actuación para cada caso concreto.

Este Plan tiene que definir conjuntamente las medidas a aplicar en el Establecimiento, en el aula y medidas con el alumnado en conflicto, que garanticen el acompañamiento individualizado tanto del agredido como de la persona agresora y el alumnado «espectador».

Todo ello, sin perjuicio de que se apliquen a los agresores las medidas formativas y correctivas recogidas en el Plan de Convivencia.

### **4. Situaciones Anexas**

- A. La Sub-Dirección del colegio se responsabilizará de que se lleven a cabo las reuniones y las medidas previstas informando periódicamente a Inspectoría General del grado del cumplimiento de estas y de la situación escolar del alumnado implicado.
- B. Seguimiento del Plan de Actuación por parte de la Inspectoría General: Inspectoría General con la colaboración del encargado de Convivencia Escolar, realizarán un seguimiento del Plan de Actuación y de la situación escolar del alumnado implicado.
- C. Observación: Si el hecho denunciado se tratase de maltrato entre adultos y este fuese ejercido hacia un funcionario de la comunidad, el hecho de ajusta a LEY KARYN

### III. Cuadro de Etapas

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE(S)	PLAZOS
<b>Conocimiento</b>	-Recepción de denuncia -Levantamiento de acta. -Notificaciones	-Victima -Encargado de Convivencia escolar -Encargado Convivencia escolar	-24 horas -24 horas - De 1 a 3 días hábiles
<b>Medidas de resguardo</b>	-Separación de los involucrados -Contención psicoemocional -Derivación para el proceso de contención. -Apoyo pedagógico. -Derivación organismo interno (si procede) -Suspensión del agresor -Cambio de curso ( si procede)	-Encargado Convivencia escolar	-De 1 a 3 días hábiles
<b>Investigación</b>	-Solicita antecedentes -Solicita descargos -Entrevistas -Informes de especialistas	-Encargado convivencia escolar	-5 Días hábiles prorrogables por el mismo periodo.
<b>Resolución</b>	-Informe Final -Sanciones	-Encargado convivencia escolar	-3 días hábiles
<b>Apelación</b>	-Carta de apoderados -Respuesta Dirección	Dirección Comité Buena Convivencia	-Recepción 3 días hábiles -Respuesta 3 días hábiles