

## Nº 2: Protocolo de Situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa<sup>95</sup>.

### Introducción<sup>96</sup>

El Colegio Pucará de Ovalle, cumpliendo con las disposiciones legales vigentes<sup>97</sup>, ha estructurado un protocolo de acción que tiene como principal objetivo el detectar e intervenir intencionadamente frente a la vulneración de derechos de nuestros estudiantes ya sea por maltrato físico, maltrato emocional o negligencia (abandono) que pueda afectar a quienes integran nuestra Comunidad Educativa.

El Colegio tiene como uno de sus pilares fundamentales el autocontrol; por tanto, toda acción violenta en cualquiera de sus formas tiene carácter grave; principalmente, si estas acciones se realizan en los cursos de II Ciclo Básico y Enseñanza Media, ya que en los primeros años de escolaridad, se debe considerar que las habilidades sociales se encuentran en un proceso de desarrollo; por tanto, hay acciones de los alumnos más pequeños que se deben intervenir desde el contexto familiar, donde el colegio tendrá la responsabilidad de guiar a los padres y apoderados para fomentar en sus hijos el diálogo como principal forma de comunicación y de resolución de conflictos.

Es importante señalar que la institución tiene estructurado y organizado un plan de prevención frente al tema del acoso y violencia escolar. Éste se realiza en el marco del plan de gestión de convivencia escolar. El trabajo preventivo es realizado en todos los niveles educativos y participan de este todos los estamentos de la comunidad escolar; si bien, muchas de estas actividades preventivas se programan para los meses de agosto y septiembre del año escolar, el fomentar el respeto y la tolerancia se trabaja en todas las actividades escolares tanto curriculares como extracurriculares ya que tenemos claridad que la violencia escolar en todas sus dimensiones es un acto que no sólo daña a quienes se encuentran directamente involucrados en los hechos, sino a toda la comunidad educativa.

De acuerdo a la Ley 20.536. “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.”

En el contexto escolar es de suma gravedad: “cualquier tipo de violencia física, psicológica o verbal, 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”.

Entendiendo que la discriminación, está enmarcada en un acto de violencia psicológica y en algunos casos violencia física, la ley 20. 609, define la discriminación arbitraria como: “toda distinción, exclusión o

---

<sup>95</sup> Obligación Consolidada n° 5 - 89 - 277 - 360

<sup>96</sup> Obligación Consolidada n° 356

<sup>97</sup> Ley 20.536 sobre violencia escolar

restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

### **Conceptos referidos a maltrato, acoso o violencia**

A fin de comprender el ámbito de aplicación del presente protocolo, es preciso tener presente las siguientes definiciones:

#### **Bullying**

La palabra bullying es una palabra de origen inglés, su significado fundamental es: acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o agredir física o psicológicamente a alguien. Es un continuo y deliberado maltrato verbal, psicológico, físico y moral que recibe un niño, niña o adolescente por parte de otro u otros. Estas acciones intencionadas pueden ser: arrinconar, amenazar, intimidar u obtener algo de la víctima.

Entre las características centrales del bullying, se considera:

1. Se produce entre pares.
2. Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás.
3. Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Constituye una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa

#### **Cyberbullying**

Es el acoso escolar sufrido a través de redes sociales por medio de cualquier sistema tecnológico. Las formas de abuso en este tipo de agresiones son principalmente psicológicas y morales. Es importante advertir que, en caso que sean menores de edad los que ejercen o sean víctimas de este tipo de violencia, la responsabilidad central recae sobre el núcleo familiar, ya que en la mayoría de los casos estas situaciones se dan fuera de la jornada escolar.

#### **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 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.

### **Conflicto**

Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.

### **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. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros. Para que una agresión sea calificada de acoso debe ser reiterada en el tiempo y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le impida al afectado defenderse, y por tanto constituya abuso (violencia psicológica o física). Es decir, una agresión ocasional, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso, sin perjuicio que puede ser sancionada.

El alumno afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.

El acoso es...	El acoso NO es...
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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,</li> <li>● Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas.</li> <li>● Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.</li> <li>● Una pelea ocasional entre dos o más personas.</li> <li>● Juegos bruscos o violentos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académica</li> <li>● Es un acto reiterado en el tiempo.</li> <li>● Que hay asimetría en la relación de los involucrados por lo que se trata de una relación de abuso (posición de superioridad del agresor), que puede producirse de manera individual o grupal.</li> <li>● Que la experiencia de victimización crece en el tiempo y que suele haber testigos de la situación que guardan silencio frente al acoso.</li> <li>● Que se trata de un modo de convivencia que causa un daño profundo en la víctima, el victimario, en los testigos y en el resto de la comunidad que experimenta las consecuencias de este acto de violencia.</li> </ul>	
--	--

### Protocolo de acción<sup>98</sup>

Paso	Acción	Responsable
1. Identificación, comunicación y denuncia de la situación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo integrante de la Unidad Educativa que presencie, tenga conocimiento de una situación específica de violencia o sospecha de una situación de acoso u hostigamiento sobre un estudiante ya sea, dentro o fuera del establecimiento educacional por cualquier medio; tiene la obligación de comunicarlo dentro de <b>24 hrs.</b> siguientes a la persona Encargada de Convivencia Escolar y/o Dirección, quien deberá acoger la denuncia y activar el protocolo de acción, iniciando la investigación interna.</li> <li>2. La Encargada de Convivencia Escolar o la persona que ésta designe, pondrá a disposición del denunciante la Ficha de declaración, de tal modo que pueda dejar un registro escrito de lo denunciado. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Este protocolo de actuación se aplicará igualmente en los casos de agresión específica, vale decir, donde no se configura el caso de acoso, pero se denuncia un hecho violento</li> </ol> </li> </ol>	Cualquier integrante de la comunidad escolar. Encargada de Convivencia Escolar. Director

<sup>98</sup> Obligación Consolidada n° 7 - 89

	<p>específico.</p> <p>b. En caso de ser un alumno de los cursos prekindergarten a 2° básico, se solicitará a un tercero, pudiendo ser su profesora jefe o educadora, madre, padre o apoderado, quien registre los hechos ajustándose estrictamente a lo señalado por el menor.</p> <p>3. En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, el Encargado de Convivencia Escolar o la persona que éste designe, debe trasladar al alumno al centro asistencial para una revisión médica, de inmediato, informando de esta acción a la familia en paralelo.</p>	
<p>2. Recopilación de la información y evaluación de la situación.</p>	<p>2.1. En el caso de <b>sospecha</b>, la Encargada de Convivencia Escolar acoge la denuncia contará con <b>10 días hábiles</b> para realizar la investigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En esta etapa le corresponderá a la Encargada de Convivencia Escolar:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estudiantes: comunicar la situación, mediante entrevistas, al apoderado, las supuestas víctimas y agresores, en un plazo máximo de <b>24 horas</b>.</li> <li>b. Funcionarios: Si el presunto agresor es funcionario, éste será suspendido o tendrá un cambio de funciones mientras dure la investigación.</li> </ol> </li> <li>2. La Encargada de Convivencia Escolar y/o las personas que ésta designe, procederá a entrevistar a personas que puedan brindar información sobre los hechos denunciados y recabar información de cualquier fuente disponible. El estudiante afectado podrá ser acompañado por un adulto responsable en las entrevistas.</li> </ol> <p>2.2. En el caso de <b>certeza</b> de agresión y/o maltrato, la Encargada de Convivencia Escolar deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de estudiantes, informar a los apoderados del agresor y la víctima de la situación a través de una entrevista (<b>24 horas</b>).</li> <li>2. En caso de estudiantes, deberá derivar inmediatamente a un centro asistencial para constatar lesiones, de ser necesario. En el caso de funcionarios, estos podrán optar por acudir a la ACHS.</li> <li>3. La ECE iniciará la investigación (<b>10 días</b>). Tomará declaración a las víctimas, agresores y cualquier otra persona que pueda aportar antecedentes a través del formulario correspondiente. Además podrá incorporar otras fuentes de información como grabaciones, etc.</li> <li>4. Suspender al agresor mientras dure la investigación. En el caso de estudiantes, será responsable la Encargada de Convivencia Escolar, mientras que los funcionarios</li> </ol>	<p>Encargada de Convivencia Escolar. Dirección.</p>

	<p>serán comunicados por el Director o la persona que éste designe.</p> <p>5. En el caso de que la agresión revista caracteres de delito, el Director deberá realizar la denuncia correspondiente en un <b>plazo no mayor a 24 horas</b> a través de la plataforma del Ministerio Público <a href="http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/index.do">http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/index.do</a> o vía telefónica con PDI (134) o Carabineros de Chile (133). Cuando se tome conocimiento de hechos que constituyan vulneración de derechos de NNA se realizará la denuncia en un <b>plazo no mayor a 24 horas</b> ante los Tribunales de Familia a través de la página del poder judicial: <a href="https://ojv.pjud.cl/kpitem-ojv-web/tramite_facil">https://ojv.pjud.cl/kpitem-ojv-web/tramite_facil</a></p> <p>6. Consignar el hecho en las observaciones.</p> <p>2.3. Una vez terminado el tiempo de investigación se emitirá un informe con el resultado de la misma el cual será comunicado a los involucrados en una entrevista personal. Dicho informe debe contar con:</p> <p>Identificación de los involucrados.  Descripción de los hechos.  Medidas y sanciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En el caso de estudiantes, se establecerán las medidas formativas, disciplinarias y reparatorias (consignadas en el capítulo 9). Estas medidas podrán dar pie a la activación de otros protocolos.</li> <li>b. En el caso de funcionarios declarados responsables se aplicarán las medidas establecidas en los artículos 15 y 74 del Reglamento de Orden, Seguridad e Higiene.</li> <li>c. En el caso de apoderados, perderá la condición de tal permanentemente.</li> <li>d. Anexos</li> </ol>	
3. Seguimiento	<p>3.1. Las medidas establecidas en el informe podrán ser apeladas según lo señalado en el procedimiento previsto en el capítulo 9 del presente Reglamento.</p> <p>3.2. La Encargada de Convivencia (o la persona que ésta designe) velará por el cumplimiento de las medidas de seguimiento establecidas en un plazo <b>de dos meses</b> prorrogable.</p>	Director. Encargada de Convivencia.
4. Cierre	Al final de este proceso ( <b>30 días como máximo desde la activación del protocolo</b> ), el Director o la persona que este designe, emitirá un acta de cierre dando por finalizada la intervención y comunicará el resultado de la misma en una entrevista personal al apoderado.	Dirección.