



PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE MALTRATO Y/O ACOSO ESCOLAR

El Colegio Villa El Sol, siempre ha querido que los estudiantes y en general la comunidad educativa, no se vean enfrentados a problemas de convivencia, y más aún aquellos que afectan física y psicológicamente a los alumnos y alumnas del Establecimiento.

El Colegio Villa El Sol, contempla el siguiente protocolo a seguir en la escuela, en caso de que se vean enfrentados a situaciones de supuestos actos de agresión tanto física como psicológica que se efectúen dentro o fuera del establecimiento educacional.

En la convivencia cotidiana, inevitablemente surgen problemas que derivan de la diversidad de intereses y formas de interacción que se dan entre seres humanos, muchas de estas dificultades suelen ser consideradas como sinónimos, pese a que se refieren a situaciones y conceptos que significan cosas distintas.

Es importante diferenciar los conceptos de agresividad, conflicto, violencia y acoso escolar, cada uno de los cuales requiere de respuestas diferenciadas de parte de la comunidad educativa; se debe tener presente, por lo tanto, las siguientes definiciones:

1. **Agresividad:** Corresponde a un comportamiento defensivo natural, es una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad.
2. **Conflicto:** Involucra a dos o más personas que están en oposición o desacuerdo debido a intereses diferentes.
3. **Violencia:** Es un comportamiento ilegítimo que implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra/s y/o sus bienes.

Es relevante señalar que la agresividad no implica necesariamente un hecho de violencia, pero cuando está mal canalizada o la persona no logra controlar sus impulsos, se puede convertir en una agresión o transformarse en violencia; del mismo modo, un conflicto no es sinónimo de violencia, pero, cuando es mal abordado o no es resuelto en forma oportuna, también puede derivar en situaciones de violencia.

4. **Acoso Escolar:** es una forma de violencia que tiene tres características que lo define y lo diferencia de otras expresiones de violencia:
 - Se produce entre pares
 - Es reiterado en el tiempo
 - Existe asimetría de poder entre las partes, es decir, una de ellas tiene más poder que la otra. Este poder puede ser físico o psicológico.

Elementos presentes en una situación de "Violencia Escolar":

- Conflicto de intereses o desacuerdo entre personas, mal abordado o no resuelto en forma oportuna.
- Las peleas entre personas que están en igualdad de condiciones, aunque sean reiteradas en el tiempo.
- Pelea ocasional entre dos o más personas.
- Agresiones de adulto a estudiante, ya que esto constituye maltrato infantil.



Elementos presentes en el “Acoso Escolar o Bullying”:

- Deseo inicial obsesivo y no inhibido de infligir daño, dirigido contra alguien indefenso.
- El deseo se materializa en una acción.
- Alguien resulta dañado/a. La intensidad y la gravedad del daño dependen de la vulnerabilidad de las personas.
- El maltrato se dirige contra alguien menos poderoso/a, bien sea porque existe desigualdad física o psicológica entre víctimas y actores, o bien porque estos últimos actúan en grupo.
- El maltrato carece de justificación.
- Tiene lugar de modo reiterado. Esta expectativa de repetición interminable por parte de la víctima es lo que le da su naturaleza opresiva y temible.

IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

El maltrato entre iguales es un problema que ocurre en el ámbito social en general. La intimidación de los agresores y agresoras ocurre en contextos sociales en los que docentes y familias, pocas veces están al tanto de su existencia y los demás niños/as no quieren involucrarse o simplemente no saben cómo ayudar. En esta situación, una intervención efectiva debe involucrar a toda la comunidad escolar. El maltrato entre iguales es un problema serio que puede afectar dramáticamente la habilidad de los escolares a progresar académica y socialmente. Se requiere de un plan de intervención que involucre a alumnado, familia y docentes para asegurar que la totalidad de los estudiantes puedan aprender en un lugar seguro y sin miedo.

FORMAS DE ACOSO ESCOLAR

El maltrato entre compañeros y compañeras puede aparecer de forma muy diversa. No solamente se manifiesta a través de golpizas o agresiones físicas, con frecuencia se presenta como un conjunto de intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido/a sin respuesta. Estas son algunas de esas conductas intimidatorias:

- **Maltrato verbal:** son insultos, sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores.
- **Intimidaciones psicológicas:** se trata de amenazas para provocar miedo, lograr algún objeto o dinero y también para obligar a hacer cosas contra su voluntad, chantaje y burlas públicas, escritos en paredes o muros, notas, cartas, mensajes a móviles y correos electrónicos amenazantes.
- **Maltrato físico:**
 - Directo: Golpizas, lesiones con diferentes objetos, agresiones en forma de patadas.
 - Indirecto: Robo y destrozo de material escolar, ropa y otros objetos personales.
- **Aislamiento social:** ignorar y no dirigir la palabra, impedir la participación con el resto del grupo, coaccionar a amigos y amigas de la víctima para que no interactúen con la misma. Rechazo a sentarse a su lado en la sala.



PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE ACOSO ESCOLAR – BULLYING.

- I. ¿QUÉ DEBE HACER UN ESTUDIANTE CUANDO SE SIENTE VÍCTIMA DE ACOSO ESCOLAR (BULLYING), O LA FAMILIA, EL PROFESORADO O ALGÚN COMPAÑERO/A DETECTA UNA SITUACIÓN DE ESTE TIPO?

El primer paso será comunicar la situación de acoso en el Colegio, ante:

- El Profesor Jefe
- Profesor de Asignatura
- Encargado/a de Convivencia Escolar
- Un Inspector
- Un Directivo

Cualquier miembro de la comunidad educativa que sepa sobre una situación de acoso escolar, deberá ponerlo en conocimiento del profesor jefe, quien brindará, a la brevedad, la información al Encargado de Convivencia Escolar ya sea en forma presencial o vía correo institucional.

- II. ¿CÓMO ACTUAR EN EL COLEGIO ANTE UNA DENUNCIA DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING?

Cuando la denuncia se ha realizado, el Encargado de Convivencia Escolar llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Entrevistar al estudiante afectado para conocer el alcance del problema.
2. Informar y citar a entrevista a los padres y apoderados de los estudiantes involucrados vía correo electrónico y/o telefónicamente. Quedará registro en hoja de entrevista del apoderado. En caso de que el apoderado no se presente, igualmente se procederá a aplicar el protocolo.
3. Entrevistar a supuesto/s implicados en la denuncia hecha por el estudiante y/o testigos si es que los hubiese. Quedará registro en hoja de entrevista de los estudiantes y/o documento anexo.
4. El encargado de Convivencia Escolar realizará medidas formativas: mediación y/o reparación.
5. Realizar acuerdos y compromisos firmados por el estudiante, los cuales quedarán registrados en documento anexo.
6. Mediante correo electrónico y/o contacto telefónico se citará a entrevista al apoderado del estudiante involucrado y se informará presencialmente sobre las posibles medidas adoptadas por el colegio:

A. Medidas Formativas:

- Diálogo reflexivo con los involucrados.
- Mediación entre los estudiantes involucrados.
- Acciones reparatorias como disculpas públicas o en privado dependiendo del tipo de la falta, restitución de objeto dañado, perdido, etc.
- Compromisos formales de parte de los estudiantes.



- B. Medidas Pedagógicas y/o de Apoyo Psicosocial que la institución pueda proporcionar (en caso de que corresponda).
- Intervención en el curso o grupos aula: Evaluar si se requiere de esta intervención para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre los involucrados, a través de la encargada de convivencia escolar en conjunto con el profesor jefe.
 - Seguimiento periódico para dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine acoso escolar.
 - Derivación de atención en caso necesario de un profesional externo, según área.
 - Adecuaciones pedagógicas según necesidad de los involucrados.
 - Cambio de curso en beneficio del estado emocional de los involucrados.
7. Realizar compromisos con el apoderado del estudiante involucrado, los cuales quedarán registrados en documento anexo.
8. Aplicar normativa del Manual de Convivencia Escolar.
9. Entrevista de cierre con los padres y/o apoderado del estudiante afectado, con el fin de informar los resultados de las indagaciones realizadas y medidas adoptadas. Quedará registro en hoja de entrevista del apoderado y acta de cierre del proceso donde se resumirán las acciones realizadas y medidas adoptadas.
10. En caso de que corresponda, denunciar a las autoridades respectivas, como Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones, en el caso que la situación sea constitutiva de delito, o bien, a Fiscalía, Tribunales de Familia u OPD en el caso de que exista vulneración de derechos.

Este procedimiento se llevará a cabo de la siguiente manera:

- La encargada de convivencia escolar una vez realizada la indagación y comprobada que la situación constituye un presunto delito y/o hay una presunta vulneración de derechos realiza entrevista con el apoderado del estudiante o estudiantes involucrados para informar que se realizará una denuncia por la gravedad de la situación.
 - La encargada de convivencia escolar y/o equipo directivo realiza la denuncia a la autoridad respectiva, en las siguientes 24 horas luego de realizada la entrevista con los apoderados.
 - Se resguardará la identidad del o los estudiantes involucrados.
11. Realizar seguimiento interno, quedará registro en hoja de entrevista del estudiante.

NOTA 1: Durante el proceso de desarrollo del protocolo, el colegio podrá tomar medidas de protección destinadas a resguardar la integridad y bienestar de los involucrados, dependiendo de la gravedad de la situación. Dichas medidas serán determinadas en reunión con el Equipo Directivo considerando los antecedentes de la denuncia.

NOTA 2: Durante el proceso investigativo y posteriormente, se tomarán las medidas pertinentes para resguardar la intimidad, identidad y confidencialidad de los involucrados.

NOTA 3: Este procedimiento se llevará a cabo en un máximo 10 días hábiles desde la recepción de la denuncia por presunto acoso escolar.



PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE MALTRATO ESCOLAR

I. ¿QUÉ SE DEBE HACER CUANDO OCURRE UNA SITUACIÓN DE MALTRATO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES?

Cualquier miembro de la comunidad educativa que este en conocimiento sobre una situación de maltrato escolar, deberá ponerlo en conocimiento del profesor jefe, quien brindará, a la brevedad, la información al Encargado de Convivencia Escolar ya sea en forma presencial o vía correo institucional.

El Encargado de Convivencia Escolar llevará a cabo las siguientes acciones:

1. Entrevistar individualmente a los estudiantes involucrados directamente en el conflicto.
2. Informar y citar a entrevista a los padres y apoderados de los estudiantes involucrados vía correo electrónico y/o telefónicamente. Quedará registro en hoja de entrevista del apoderado. En caso de que el apoderado no se presente, igualmente se procederá a aplicar el protocolo.
3. Entrevistar individualmente, en caso de ser necesario, a los testigos de la situación (si los hubiese).
4. El encargado de Convivencia Escolar realizará medidas formativas: mediación y/o reparación.
5. Realizar acuerdos y compromisos firmados por el estudiante, los cuales quedarán registrados en documento anexo.
6. Mediante correo electrónico y/o contacto telefónico se citará a entrevista al apoderado del estudiante involucrado e informará presencialmente sobre las medidas adoptadas por el colegio:

C. Medidas Formativas:

- Diálogo reflexivo con los involucrados.
- Mediación entre los estudiantes involucrados.
- Acciones reparatorias como disculpas públicas o en privado dependiendo del tipo de la falta, restitución de objeto dañado, perdido, etc.
- Compromisos formales de parte de los estudiantes.

D. Medidas Pedagógicas y/o de Apoyo Psicosocial que la institución pueda proporcionar (en caso de que corresponda).

- Intervención en el curso o grupos aula: Evaluar si se requiere de esta intervención para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre los involucrados, a través de la encargada de convivencia escolar en conjunto con el profesor jefe.
- Seguimiento periódico para dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine acoso escolar.
- Derivación de atención en caso necesario de un profesional externo, según área.
- Adecuaciones pedagógicas según necesidad de los involucrados.
- Cambio de curso en beneficio del estado emocional de los involucrados.



7. Realizar compromisos con el apoderado del estudiante involucrado, los cuales quedarán registrados en documento anexo.
8. Aplicar normativa del Manual de Convivencia Escolar.
9. Entrevista de cierre con los padres y/o apoderado del estudiante afectado, con el fin de informar los resultados de las indagaciones realizadas y medidas adoptadas. Quedará registro en hoja de entrevista del apoderado y acta de cierre del proceso donde se resumirán las acciones realizadas y medidas adoptadas.
10. En caso de que corresponda, denunciar a las autoridades respectivas, como Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones, en el caso que la situación sea constitutiva de delito, o bien, a Fiscalía, Tribunales de Familia u OPD en el caso de que exista vulneración de derechos.

Este procedimiento se llevará acabo de la siguiente manera:

- La encargada de convivencia escolar una vez realizada la indagación y comprobada que la situación constituye un presunto delito y/o hay una presunta vulneración de derechos realiza entrevista con el apoderado del estudiante o estudiantes involucrados para informar que se realizará una denuncia por la gravedad de la situación.
 - La encargada de convivencia escolar y/o equipo directivo realiza la denuncia a la autoridad respectiva, en las siguientes 24 horas luego de realizada la entrevista con los apoderados.
 - Se resguardará la identidad del o los estudiantes involucrados.
11. Realizar seguimiento interno, quedará registro en hoja de entrevista del estudiante.

NOTA 1: Durante el proceso de desarrollo del protocolo, el colegio podrá tomar medidas de protección destinadas a resguardar la integridad y bienestar de los involucrados, dependiendo de la gravedad de la situación. Dichas medidas serán determinadas en reunión con el Equipo Directivo considerando los antecedentes de la denuncia.

NOTA 2: Durante el proceso investigativo y posteriormente, se tomarán las medidas pertinentes para resguardar la intimidad, identidad y confidencialidad de los involucrados.

NOTA 3: Este procedimiento se llevará a cabo en un máximo 10 días hábiles desde la recepción de la denuncia.



PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA

1. Avisar a Inspector de Piso o Inspector General, informando el lugar en donde se desarrolló el conflicto.
2. Llevar a ambos a estudiantes a enfermería para "constatar lesiones" por separado: mientras uno se encuentra en enfermería, el otro estará en convivencia escolar o inspectoría. Se debe completar documento de accidente escolar.
3. Paralelamente, el Inspector de Piso contactará al apoderado de los estudiantes involucrados para que, como medida preventiva, los retiren del establecimiento. Se indicará que el motivo del retiro es por conflicto escolar.
4. Dependiendo de la gravedad del caso, Inspector de Piso, Inspector General y/o Encargada de Convivencia Escolar entrevistarán al apoderado para informar detalles del conflicto. La medida disciplinaria se aplicará una vez realizada la investigación de lo sucedido.

NOTA 1: En caso de que el apoderado no responda al llamado telefónico, Inspector de Piso enviará correo al apoderado informando la situación y solicitando que acuda al colegio.

NOTA 2: Si el apoderado se rehúsa a venir o no puede asistir, se registrará en la hoja de entrevista al apoderado y se enviará correo.

NOTA 3: Dependiendo de la gravedad del conflicto, los estudiantes podrán retornar a la sala de clases siendo acompañados por un Inspector, quien informará la situación al profesor. Si no es posible reincorporarlos a clases, se evaluarán las medidas a tomar.