

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

COLEGIO HUELQUÉN MONTESSORI

I. CONCEPTOS GENERALES

En el marco de la Ley Sobre Violencia Escolar N°20.536, promulgada y publicada en septiembre de 2011 por el Ministerio de Educación, y de la normativa establecida por la Superintendencia de Educación en sus circulares 482/18 y 860/18; se implementa como política nacional el abordaje de esta temática en los establecimientos educacionales chilenos, profundizando y generando planes y estrategias de acción.

Dando cumplimiento a estas disposiciones, el Colegio Huelquén Montessori ha creado este protocolo que indica la forma de actuar ante situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la Comunidad Educativa.

Es interés del Colegio promover la buena y sana convivencia. Además, busca prevenir, detectar y llevar a cabo el debido proceso ante estas situaciones, aplicando sanciones y medidas reparatorias y formativas a las personas involucradas cuando corresponda.

II. CONCEPTOS RELEVANTES

Este protocolo especifica las acciones que son consideradas “bullying” por la normativa educacional, con el objetivo de evitar denuncias frente a hechos que no lo son. A continuación se definen algunos conceptos para poder dar el tratamiento que corresponda a cada hecho según su mérito:

1) 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. Es un hecho social y debe ser abordado y resuelto. Para ello existen mecanismos como la mediación, la negociación y el arbitraje, instancias descritas en nuestro Reglamento Interno.

2) Acoso escolar: toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o bullying), realizada dentro o fuera del Establecimiento Educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten contra 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.

3) Violencia o maltrato escolar: de acuerdo a la Ley de Violencia Escolar, se define el maltrato o acoso escolar 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”. (Ley de Violencia Escolar, 2011).

Existen diversos tipos de violencia:

- **Violencia psicológica:** insultos, amenazas, bur-las, rumores malintencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. También se incluye el acoso escolar o bullying.

- **Violencia física:** toda agresión física que provoca daño o malestar, como patadas, empujones, cachetazos, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizados con el cuerpo o con algún objeto. Incluye tanto agresiones ocasionales como reiteradas.

El tipo de maltrato infantil se creó en el Código Penal en virtud de la Ley N°21.013 que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial. Dichas conductas constituyen delitos y deben ser denunciadas ante las autoridades competentes (Carabineros, PDI o Ministerio Público).

4) Maltrato físico: cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño o adolescente; o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve).

Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión

ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

5) Maltrato emocional o psicológico: se trata del hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño o adolescente. Se incluye también en esta categoría aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

La ley señala que la conducta es agravada cuando es ejercida “por quién detente una posición de autoridad, sea Director, Profesor, asistente de la educación u otro, así como la ejercida por parte de un adulto de la Comunidad Educativa en contra de un estudiante” (Artículo 16 D).

La violencia debe ser erradicada mediante prácticas solidarias y pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social. Sin embargo, es necesario establecer medidas para ser abordada de manera asertiva y oportuna.

III. DECLARACIÓN COLEGIO HUELQUÉN MONTESSORI

Nuestro objetivo será siempre velar por la protección, bienestar y seguridad física, psíquica y social de todos integrantes de nuestra Comunidad Educativa, en especial de nuestros estudiantes. Se debe tener presente que, en estos casos, los protagonistas son niños y adolescentes en proceso de formación, por lo que todas las estrategias se deben encaminar teniendo claro que tanto el agresor como el agredido necesitan de nuestra orientación y acompañamiento.

NO es acoso escolar

- Un conflicto de intereses o desacuerdo entre personas.
- Las peleas entre personas que están en igualdad de condiciones, aunque sean reiteradas en el tiempo.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Las agresiones de un adulto a un estudiante. Esto constituye maltrato infantil y en su caso se aplicará el protocolo respectivo.
- Ninguna situación que no esté definida por la normativa educacional como maltrato, acoso o violencia entre miembros de la Comunidad Educativa.

IV. MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Se entenderá por maltrato escolar cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la Comunidad Educativa, con independencia del lugar en que se cometa, toda vez que:

- a. Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica; su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- b. Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c. Dificulte o impida de cualquier manera el desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico

Se considerarán constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- a. Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la Comunidad Educativa.
- b. Agredir físicamente o ejercer violencia psicológica o verbal en contra cualquier miembro de la Comunidad Educativa.
- c. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un miembro de la Comunidad Educativa (Ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- d. Discriminar a un integrante de la Comunidad Educativa por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- e. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un integrante de la Comunidad Educativa a través de chats, blogs, fotologs, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- f. Exhibir, transmitir o difundir por medios electrónicos cualquier conducta de maltrato escolar.
- g. Realizar acosos o ataques de connotación sexual cuando no sean constitutivos de delito.

V. CÓMO HACER LA DENUNCIA

Todo miembro de la Comunidad Escolar que requiera hacer una denuncia ante cualquiera de las situaciones que aborda este protocolo, deberá hacerlo por escrito o solicitando entrevista con el Profesor Guía, Encargado de Convivencia Escolar, Coordinador del ciclo correspondiente o la Directora, quien tomará nota del relato para posteriormente aplicar las medidas que se establecen en nuestro Reglamento Interno y en este protocolo.

VI. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

Ante una denuncia, se debe determinar si se está frente a una situación de maltrato, y si es necesario aplicar el protocolo. Con este objetivo, el Colegio inicia una investigación y recopila antecedentes: revisión de anotaciones en libro de clases, registros de entrevistas, asistencia del estudiante, revisión de cámaras de seguridad, entrevista a los estudiantes involucrados (En caso de que el apoderado no lo autorice, este procedimiento deberá llevarse a cabo en su compañía).

VII. RESOLUCIÓN

Una vez investigado el caso, existen las siguientes formas de resolución:

- 1) Se concluye e informa que no fue una situación de maltrato.
- 2) Se concluye que no fue situación de maltrato, sino que de un trato poco respetuoso, en cuyo caso se aplican medidas de apoyo pedagógico y psicosocial.
- 3) Se confirman la situación de maltrato: se aplican las sanciones correspondientes y medidas de apoyo pedagógico y psicosocial. Estas últimas se consideran como la principal estrategia formativa para ayudar al niño a reparar la situación y ser consciente de que toda acción tiene una consecuencia.

Cualquiera sea el caso, se informa a los involucrados de la resolución que ha tomado el Colegio.

Cuando la situación afecta de manera directa a toda la Comunidad Educativa, se informa a los apoderados de la situación y resolución, con el propósito de que todos veamos por la sana convivencia.

VIII. RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS O SITUACIONES RELACIONADAS CON HECHOS DE VIOLENCIA

Nuestro Colegio considera el acoso escolar como una falta gravísima, y sus consecuencias están especificadas en nuestro Reglamento Interno. Frente a cualquiera de las situaciones que aborda este protocolo, el Colegio puede actuar desde diferentes ámbitos:

- Promoviendo la convivencia escolar sana y positiva.
- Tomando medidas para prevenir la violencia escolar.
- Estando atento a detectar y atender los casos de violencia y acoso escolar.
- Interviniendo y haciendo seguimientos individuales y grupales de los casos detectados.

IX. ACCIONES RELACIONADAS CON ENTIDADES EXTERNAS AL ESTABLECIMIENTO ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA EDUCACIONAL

En algunas ocasiones, los asuntos relacionados con los protocolos escapan al ámbito de acción del Establecimiento. En estos casos, el responsable debe derivar los antecedentes a entidades especializadas en la materia en cuestión. Dentro de este tipo de acciones se encuentran:

A. Derivación a redes externas

Se refiere a la derivación vía oficio a la red de apoyo e instituciones especializadas en el diagnóstico, prevención, protección y reparación ante situaciones de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro disponibles a nivel local. Oficina de Protección de Derechos (OPD) y Centros de

Salud Familiar (CESFAM), entre otros.

B. Requerimiento de protección

Se efectúa ante los Tribunales de Familia y su objetivo es disponer acciones para la protección del niño o niña. Esta acción no tiene como objetivo investigar o sancionar al agresor o agresora, sino proteger y decretar medidas cautelares y de protección.

C. Denuncia

Se efectúa ante el Ministerio Público (Fiscalía), Policía de Investigaciones o Carabineros, y busca iniciar una investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora.

X. RESPONSABLES DE IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO, LAS ACCIONES Y MEDIDAS QUE SE DISPONGAN

Este protocolo tiene las finalidades de orientar y determinar las acciones del Colegio en los temas de convivencia escolar; promover la sana convivencia y gestionar acciones que prevengan la violencia escolar, velando por el cumplimiento de la normativa educacional vigente y de nuestro Reglamento Interno.

Por lo anterior, el Colegio cuenta con un **Encargado de Convivencia Escolar** que será nombrado por la Dirección del Colegio, el que durará en su cargo dos años, pudiendo prorrogarse indefinidamente. Su objetivo es procurar el cumplimiento de la normativa y los procedimientos establecidos frente a situaciones de violencia escolar, buscando el fortalecimiento de la sana convivencia. También será de su competencia el diseño e implementación de planes de prevención de violencia escolar y la información y capacitación de todos los integrantes del Colegio acerca de la

detección, manejo y consecuencias del maltrato, acoso u hostigamiento escolar, y de cualquier tipo de conducta contraria a la sana convivencia escolar.

Sus funciones serán:

- Conocer y velar atenta y reflexivamente por las posiciones e intereses de los involucrados, actuar como mediador e indagar sobre una solución justa y formativa para todas las partes, privilegiando en todo momento el bien superior del estudiante.
- Buscar una solución y consecuencias formativas para todos los involucrados, aplicando medidas pedagógicas y/o psicosociales.
- Investigar y recopilar antecedentes, revisar registros de entrevistas, entrevistar a los involucrados, revisar cámaras de seguridad y aplicar las medidas y/o sanciones establecidas en el Reglamento Interno.

XI. PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO EN RELACIÓN A HECHOS O CONFLICTOS PLANTEADOS

Una vez hecha la denuncia, el Colegio tiene un plazo que de entre cinco y 10 días corridos para investigar y recopilar antecedentes, y pronunciar su resolución y medidas y/o sanciones correspondientes. Luego de este plazo, el apoderado tiene un plazo de 10 días para apelar a una reconsideración de la resolución. Esta apelación se comparte con el Consejo de Profesores. Posteriormente se le informa al apoderado la resolución final y las medidas reparatorias y/o sanciones correspondientes.

XII. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Cuando se produce una situación de violencia escolar, **se debe actuar inmediatamente**. Si es observado por un adulto, se debe detener la situación de violencia, identificar a los implicados e informar al Encargado de Convivencia Escolar, quien dará curso al protocolo de acción.

Si la situación no es observada directamente por un adulto y es informada por un estudiante, ya sea a su familia, docente o algún profesor; se derivará el caso al Encargado de Convivencia Escolar, quien investigará los antecedentes y tomará las medidas que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y el protocolo.

Lo mismo en el caso que la situación sea informada por los padres, apoderados u otro integrante de la Comunidad Escolar.

XIII. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

1º Traspaso de la información:

La información será entregada respetando el conducto regular, donde el Profesor Guía será el primero en ser informado, siendo él quien encausará el mensaje al Coordinador de área correspondiente y al Encargado de la Convivencia Escolar.

2º Evaluación:

Profesor Guía, Coordinador de área y Encargado de Convivencia Escolar se reunirán para evaluar la situación siguiendo los siguientes pasos:

1. Evaluar si se trata o no de maltrato escolar para poder aplicar el protocolo.
2. Entrevistar al estudiante que ha sido víctima de malos tratos o acoso para conocer la situa-

ción, entregarle apoyo, acogerlo, contenerlo y entregarle seguridad. (Si existe daño físico se deberá informar a los padres de manera inmediata). Idealmente esta entrevista se realizará por un solo adulto, el más cercano al estudiante víctima del maltrato.

3. Entrevistar al presunto agresor e indagar los hechos. Idealmente esta entrevista se realizará por un solo adulto.
4. Si la situación lo amerita, se citará a otros actores claves, tales como testigos, para recabar mayor información.
5. Las familias de los involucrados serán informadas de los hechos ocurridos dentro del día.
6. Se citará al día siguiente de tener conocimiento de la situación, a la familia del niño al cual se ha acosado y se informará sobre la situación y los pasos a seguir. Si existen hechos constitutivos de delito, se solicitará a la familia hacer la denuncia correspondiente.
7. En caso de que la familia de la víctima de un hecho constitutivo de delito decida no denunciar, se le informará que el Colegio tiene la obligación de hacerlo dentro de un plazo de 24 horas, tal como lo establece el artículo 175 letra e) del Código Procesal Penal.
8. Se citará al día siguiente a las familias de los involucrados en la situación.
9. Una vez reunidos todos los antecedentes, el Encargado de Convivencia Escolar elaborará un informe de la situación.
10. La Dirección del Colegio tomará las medidas para aplicar tanto al estudiante afectado como al estudiante que efectuó el acoso, teniendo a la vista el informe elaborado por el Encargado de Convivencia Escolar. El plazo para esta resolución es de cinco días hábiles, pudiendo extenderse a un máximo de 10 días desde el inicio de la investigación.

3º Seguimiento:

Una vez adoptadas las medidas, tanto el Guía correspondiente como el Encargado de Convivencia Escolar velarán por su cumplimiento y por las necesidades de la Comunidad Escolar, para que dichos actos no vuelvan a repetirse. En este sentido, se podrán realizar intervenciones individuales o grupales, dependiendo de cada caso, con el objeto de reparar las confianzas y el sentido de seguridad y protección. Algunas de las actividades de intervención, dependiendo de la edad de los grupos involucrados, pueden ser el relato de cuentos, títeres, material audiovisual, dinámicas grupales, debates, seminarios, talleres o trabajo comunitario, entre otros; con su posterior reflexión e implementación de estrategias preventivas y/o reparatorias. Además, se hará seguimiento y observación de conductas del grupo curso por parte del Profesor Guía, cuerpo docente y Encargado de Convivencia Escolar.

XIV. OTRAS CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LAS DENUNCIAS

1. Se desestima la denuncia: esto ocurre cuando, después de la investigación, se determina que la situación denunciada no corresponde a la temática tratada en este protocolo. En este caso, se informa al denunciante.
2. Si la situación corresponde a otro protocolo: se acoge la denuncia, se informa al denunciante y se activa el protocolo correspondiente.
3. Si se sospecha de maltrato infantil: en caso de que hayan antecedentes que señalen la sospecha de maltrato infantil, se informa al denunciante, se entrevista al apoderado, se deriva a la Oficina de Protección de Derechos (OPD), y se toman medidas para evitar el contacto entre el presunto agresor y el niño o adolescente - si la situación surge entre

miembros de la Comunidad Educativa.

4. Si hay antecedentes fundados: aquellos hechos que dan cuenta en forma clara y sin lugar a dudas de encontrarse frente a una situación particular; se informa al denunciante, se denuncia a la PDI, Carabineros o Fiscalía, se entrevista al apoderado, se informa a la Oficina de Protección de Derechos (OPD), se hace un requerimiento de protección en Tribunales de Familia, y se informa a la Comunidad.
5. Si la situación corresponde a violencia escolar: se acoge la denuncia, se notifica a las partes de la activación del protocolo, se toman las medidas del Reglamento Interno para detener la situación de violencia y se instruye la intervención de profesionales externos. Si amerita, se recogen antecedentes adicionales y se hacen nuevas entrevistas, se notifica a las partes y se cierra el protocolo.

En caso que corresponda sancionar a los:

- a) **Estudiantes:** se inicia procedimiento sancionatorio, según establece nuestro Reglamento Interno.
- b) **Funcionarios:** se aplican las medidas y procedimientos establecidos en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.
- c) **Apoderados:** se aplican las medidas y procedimientos que indica el Reglamento Interno. El apoderado tiene un plazo de 10 días para solicitar la reconsideración de la resolución, la que será acogida por la Dirección del Colegio y llevada a Consejo de Profesores para una resolución final.

En toda situación se aplicarán medidas de apoyo pedagógico y psicosocial, con el propósito de que el estudiante tenga la oportunidad de reparar, reflexionar y tomar consciencia de que toda acción que contraviene los valores que

establecen la normativa educacional, nuestros Proyecto Educativo y Reglamento Interno, tiene consecuencias.

Cualquier situación no contemplada en este protocolo será resuelta por la Dirección basándose en la Política Nacional de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación (MINEDUC) y en las instrucciones impartidas por las Circulares 482 y 860 de la Superintendencia de Educación.