



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES

Escuela
San Alberto
Purén

Descripción

El maltrato escolar es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos.

El acoso escolar

El acoso escolar es el acto de agresión u hostigamiento, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

En el siguiente cuadro se clarifican los conceptos de **Agresividad, Conflicto, Violencia Y Acoso:**

Agresividad	<p>Es una conducta instintiva. Corresponde a un comportamiento defensivo natural, como 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.</p> <p>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 manifestarse en hechos de violencia.</p>
Conflicto	<p>Es un hecho social. Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles.</p> <p>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.</p>
Violencia	<p>Es un aprendizaje. Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; Y2. El daño al otro como una consecuencia.
Acoso	<p>Es una manifestación de violencia en la que un estudiante es agredido/a y se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas por parte de uno o más compañeros. Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de texto, amenazas telefónicas o a través de las redes, sociales de Internet.</p> <p>El bullying tiene tres características centrales que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se produce entre pares;2. existe abuso de poder;3. es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Identificación del acoso

Para poder identificar una situación de acoso, es necesario conocer tanto sus formas, como sus consecuencias. En cuanto a las formas de acoso, tenemos que tener presentes manifestaciones de maltrato tanto verbal (a través de insultos, apodos, desprestigio, etc.) como físico, bien contra la persona de la víctima o con sus objetos personales. También hay tener en cuenta posibles situaciones de intimidación, tales como amenazas, chantajes, robos, etc. y por último, situaciones de aislamiento.

En cuanto a la víctima, son múltiples los síntomas que puede sufrir, pero fundamentalmente se concretan en una pérdida de confianza y autoestima, negación a asistir a la escuela, ansiedad y depresión e incluso problemas físicos como consecuencia de la somatización. Para la identificación de estos síntomas resulta fundamental la colaboración de las familias.

Una vez, detectados los indicios de la existencia de una situación de acoso escolar en la escuela, es necesario conocer cuáles son las medidas que deben ser adoptadas, puesto que una intervención rápida y efectiva que implique a toda la comunidad escolar (alumnado, familia y docentes) puede evitar un agravamiento de la situación. Para ello, es conveniente tener establecido un claro conjunto de medidas destinadas a frenar y paliar la situación de acoso.

Protocolo de actuación

Una vez que el Establecimiento tiene conocimiento de una posible situación de acoso, bien a través del propio estudiante bien a través de una observación directa, es preciso adoptar una serie de medidas que podemos agrupar en tres fases: recogida de información, análisis y adopción de medidas, seguimiento periódico.

FASE N°1: Recogida de información:

Se trata de una fase en la que el principal objetivo es recabar los datos necesarios para dilucidar si los hechos denunciados constituyen o no una situación de acoso escolar.

1. El responsable que detecte la situación debe comunicarla a Inspectoría General o la encargada de convivencia escolar, quienes serán las personas encargadas de comunicarse con todos los sujetos implicados, de recabar la información necesaria y luego entregará a dirección esta información, para los efectos de tomar las medidas necesarias.

El apoderado que desee manifestar una denuncia de acoso, debe hacerla llegar a la dirección y esta debe fijar un plazo para realizar la investigación para luego citar y dar conocimiento del plan de acción que se llevará a cabo.

2. Citar al estudiante acosado en una entrevista individual. (Profesor/a jefe) Es importante que en esta primera toma de contacto se genere en un clima de confianza, por lo que, si es necesario, deberá repetirse hasta que el estudiante se encuentre en disposición de trasladar el alcance del problema.

3. Encargada de convivencia en conjunto a dirección citan a los componentes del equipo docente y/o asistentes que pertenezcan a la clase del estudiante acosado o acosador a una

entrevista, para recoger información de las conductas observadas.

4. Encargada de convivencia cita al estudiante acosador/a en una entrevista individual. Luego tomar registro de esta.

5. Encargada de convivencia cita a los demás estudiantes implicados en entrevista individual. Registrar.

6. Encargada de convivencia y dirección citan a entrevista individual, a las familias de acosador y acosado. Registrar.

7. Dirección o encargada de convivencia convocan al Equipo Docente, Comité de Convivencia: El objetivo de esta convocatoria es explicar la situación, de forma que todo el profesorado se encuentre implicado y pueda manifestar si es conocedor de alguna circunstancia, especialmente aquellos que se encuentran en contacto más directo con el estudiante. Igualmente resulta conveniente solicitar colaboración y adoptar medidas consensuadas.

Nota: Para la toma de datos en esta fase, es posible hacer uso de la “Hoja de recogida de información” que se adjunta como Anexo 1, en la que se recogen los indicadores a tener en cuenta para detectar una situación de acoso.

FASE N°2: Análisis y adopción de medidas.

Una vez recabada toda la información sobre los hechos acontecidos, deberá convocarse a un nuevo Consejo de Profesores, en los que se valorará si los mismos realmente son constitutivos de acoso y, en su caso, se acordarán las medidas a adoptar, siempre de acuerdo con las previsiones recogidas en el Reglamento Interno, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y las correspondientes normas de convivencia establecidos.

1. Medidas de protección a la víctima: Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto.

a) Cambio de grupo.

b) Vigilancia específica de acosador y acosado.

c) Tutoría individualizada con psicólogo o encargada de convivencia, dándole pautas de autoprotección.

d) Asignación de una “persona de confianza” dentro del equipo docente.

e) Solicitud de colaboración de la familia de víctima y agresor, manteniéndoles en todo momento informados de la situación.

f) Sesiones grupales.

g) Recomendar la asistencia del agredido a un profesional (Psicólogo) con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente.

2. Medidas correctoras del o los agresores:

a) Tramitación del oportuno reglamento sancionador e imposición de las sanciones correspondientes.

- b) Petición de disculpas a la víctima, considerando la gravedad y la edad del agresor.
- c) Realización de una labor de concientización de lo ocurrido y sus consecuencias.
- d) Tutoría individualizada, con enseñanzas de técnicas de autocontrol y relajación.
- e) Mostrarle estrategias de resolución de conflictos, manifestándole soluciones alternativas a la agresión.

3. Otras medidas:

a) En aquellos casos en que el acoso no haya consistido en agresiones físicas, es interesante iniciar un proceso de mediación.

Nota: Es necesario documentar por escritos todos y cada una de las medidas y de los acuerdos adoptados, así como el calendario de aplicación de los mismos y sus resultados.

FASE N°3: Seguimiento.

Una vez adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, es importante continuar llevando a cabo, a través del comité de convivencia escolar, un seguimiento de la situación, de forma que la misma no vuelva a producirse, quedando totalmente erradicada cualquier conducta agresiva.

Estrategias de prevención.

Es necesario establecer en la dinámica de convivencia de la escuela, estrategias preventivas que evitarán llegar a situaciones de violencia escolar. Una estrategia válida es el diálogo permanente y continuo de los docentes con los estudiantes, creando momentos de formación y un espacio para tratar de entender y atajar los problemas de disciplina, conflictos, malas relaciones abusos entre pares.

Es importante que el mayor número de personas vinculadas a la escuela, tome conciencia de estos dos aspectos relacionados a estas conductas:

- ✓ Comprender lo más objetivamente posible, este tipo de incidentes y utilizar elementos de medición que permitan prevenir posibles agresiones.
- ✓ Crear una conciencia colectiva de las normas mínimas que todo miembro de esta comunidad ha de seguir.

Para lograr el primer aspecto anteriormente descrito, es importante valorar la objetividad de las impresiones a través de herramientas que ayuden a prevenir o a intervenir con la mayor certeza y en el menor plazo.

En el anexo 2 se recogen cinco cuestionarios para que la recogida de información sea lo más sistemática posible y están dirigidos a:

1. Acosado en particular.
2. Al grupo por niveles.
3. Observación de una clase.
4. De análisis de la conflictividad del grupo.
5. Para profesores.

Aspectos preventivos

1. Promover sistemáticamente el buen trato entre todos los miembros de la comunidad educativa.
2. Métodos de introducción en las normas de la escuela a todos los miembros de la comunidad educativa al inicio del año escolar (ppt, afiches, socialización en reuniones, etc.)
3. Presentación de normas a los padres, buscando su apoyo y colaboración.
4. Tratamiento curricular de las normas. Buscar los contenidos específicos del currículo donde se pueda insistir en el Reglamento Interno.
5. Cuidado de aspectos lingüísticos referidos al racismo, integración sexismo, violencia interpersonal, etc.
6. Fomento de cooperación, comunicación, expresión positiva de las emociones.
7. Promoción de tareas con procedimientos cooperativos.
8. Programación de asambleas participativas.

Estrategias de intervención

1. Creación de un sistema de méritos, premios por las buenas acciones.
2. Creación de un sistema de valoración positiva.
3. Creación de un sistema de comunicación interna. Mediadores, tutores, estudiantes consejeros.
4. Realización de encuestas o test para levantar información sobre convivencia escolar.
5. Fomento de contacto con familias.
6. Revisión y puesta en práctica del Reglamento Interno, Manual de la buena Convivencia y cambio de aquello que se considere oportuno.



REGISTRO DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA ESCOLAR

Escuela
San Alberto
Purén

Nombre del observador	
Cargo	
Fecha de entrega	

Nombre de los estudiantes involucrados y curso
Fecha y hora de ocurrencia
Descripción del contexto de los hechos (lugar y/o actividad)
Descripción de la conducta observada

Si usted realizó alguna intervención específica, se agradece consignar:

.....

.....

.....

.....

Firma observador/a



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Escuela
San Alberto
Purén

Este protocolo tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan **en el contexto del establecimiento** entre trabajadores del establecimiento; entre padres, madres y/o apoderados; entre el personal del establecimiento educacional y apoderados. Incluye además las amenazas y los hechos de violencia psicológica producidos a través de medios digitales, tales como redes sociales, páginas de internet o videos.

1. Recepción de denuncias o requerimientos

1.1. Conflictos entre trabajadores/as de la escuela San Alberto

Los conflictos originados entre los trabajadores del establecimiento que impliquen una infracción a las normas de convivencia y de buen trato, conductas contrarias a los derechos de los trabajadores/as, infracciones a la Ley, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Contrato de Trabajo, y a los protocolos y procedimientos institucionales, serán abordados y resueltos de acuerdo a las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Lo anterior implica que se dará lugar a la realización de una investigación interna, la que constituye un procedimiento administrativo que permite recopilar antecedentes de una situación de conflicto con uno o más trabajadores o trabajadoras de Fundación Integra, suscitado a raíz de una denuncia o reclamo, con el fin de determinar posibles responsabilidades y soluciones.

1.2. Conflictos entre padres, madres, apoderados y/o terceros, y de éstos con el personal del establecimiento

- a. Los hechos detectados que afecten la buena convivencia deberán ser informados inmediatamente y en forma verbal o escrita a la directora del establecimiento o a quien la subrogue, a través de una denuncia o reclamo. Si la información se entrega en forma verbal, deberá registrarlo por escrito.
- b. Si la denuncia o reclamo es en contra de la directora, el denunciante o reclamante podrá dirigirse al sostenedor.
- c. Tratándose de los delitos de amenazas y/o lesiones perpetrados por un apoderado o por un tercero ajeno a la comunidad educativa, con ocasión o motivo de sus labores educativas, se deberá proceder según se detalla en el numeral 7 de este protocolo.

2. Responsables de activar el protocolo y de la realización de sus acciones

La encargada de convivencia y/o directora será la responsable de activar este protocolo respecto aquellos conflictos que impliquen, entre otros, un trato degradante, inadecuado y/o violento y no califiquen como lesiones y/o amenazas, en contra de un miembro de la comunidad. Lo anterior con excepción de los casos en que la involucrada sea la directora dado que en dichas situaciones será responsable de la activación del protocolo, quien deberá designar a un profesional de la dirección para abordar la situación.

3. Garantías y plazos para la resolución y pronunciamiento, Garantías asociadas al debido proceso.

En todas las actuaciones que se efectúen para resolver los conflictos existentes entre los miembros de la comunidad educativa, se debe resguardar las garantías de un debido proceso, debiendo respetarse el derecho de todos los involucrados a ser informados respecto de los hechos que se investigan, considerándose el derecho a ser oído, a que se garantice el respeto a la privacidad, la dignidad y honra de los involucrados; se respete el **principio de presunción de inocencia** y se reconozca el derecho a presentar antecedentes que contribuyan a esclarecer los hechos denunciados, en cualquier etapa del proceso, y a conocer el resultado o conclusión del procedimiento que se adopte y a solicitar su reconsideración.

3.1. Situaciones entre trabajadores/as

Los conflictos entre los trabajadores que impliquen una infracción a las normas de convivencia y buen trato señaladas en Reglamento Interno y de Convivencia y en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, serán resueltas en los plazos señalados en este último documento.

3.2. Situaciones entre padres, madres, apoderados y de éstos con algún/a trabajador o trabajadora del establecimiento

Desde la derivación de la denuncia o reclamo a la dirección del establecimiento, y siempre que no se trate de delitos de lesiones y/o amenazas, el comité de convivencia, tiene un plazo máximo de **15 días hábiles** para analizar los hechos, diseñar las estrategias de abordaje e informarlas a los involucrados.

Esta información será entregada a los involucrados en el conflicto por la directora del establecimiento o encargada de convivencia.

Excepcionalmente, en los casos en que la definición del modo de abordaje del conflicto expuesto tarde más del plazo indicado, en razón de su complejidad o número de involucrados,

se comunicará a las partes, y de manera periódica, se entregará una actualización del caso.

4. Acciones destinadas a la resolución de conflictos

4.1. Situaciones originadas entre trabajadoras/es del establecimiento educacional

Siempre que sea posible en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos, **cuando las partes involucradas y los profesionales de la dirección lo hayan estimado procedente**, se podrá considerar otras alternativas de resolución pacífica de conflictos para abordar la situación conflictiva o desavenencias entre trabajadores.

La implementación de cualquier técnica alternativa de resolución pacífica y constructiva del conflicto que se adopte entre trabajadores/as, deberá considerar el registro de los compromisos que se adopten o la constancia de la falta de acuerdo entre las partes y la firma de las partes intervinientes y de quien ejerce el rol de mediador o conciliador/a. En caso de incumplimiento de los acuerdos alcanzados, el conflicto será abordado de acuerdo a las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

4.2. Situaciones originadas entre trabajadores y otros miembros de la comunidad educativa

La directora del establecimiento o quien la subroge, en coordinación con la dirección regional y con el acompañamiento del equipo territorial, podrá generar espacios de encuentro para la solución pacífica y constructiva de los conflictos, para el cual será necesario el **consentimiento previo** de las partes involucradas.

De acuerdo a la naturaleza del caso, estas medidas de solución se verificarán a través de reuniones individuales o grupales, de tal modo que permitan a todos los involucrados asumir responsabilidades, con el fin de recomponer confianzas, vínculos interpersonales, mejorar la convivencia, o bien ser abordadas a través de técnicas tales como la mediación o la conciliación.

Las estrategias de abordaje frente a las situaciones que afecten la buena convivencia deben cumplir una función formativa, ser respetuosas de la dignidad y de los derechos de las personas.

5. Medidas o sanciones

5.1. Situaciones originadas entre trabajadoras/es del establecimiento educacional

Sin perjuicio de lo señalado en el numeral 4 de este protocolo, las conductas de los trabajadores/as que impliquen maltrato a otro miembro del equipo educativo y que se encuentren descritas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, deberán ser abordadas y sancionadas según las normas.

5.2. Situaciones originadas entre trabajadores y otros miembros de la comunidad educativa

De acuerdo a la naturaleza o tipo de conflicto, la directora del establecimiento, en coordinación

con el sostenedor, estará facultada para implementar cualquiera de las siguientes medidas, como medio de abordaje de situaciones de maltrato ocurrida entre los miembros adultos de la comunidad educativa.

- a. Conversación personal o grupal, reflexiva con generación de compromisos, acuerdos y seguimiento de los mismos.
- b. Se instará a la generación de compromisos por ambas partes que permitan dar término al conflicto y recomponer las confianzas, lo que deberá quedar registrado en un acta de acuerdos.

6. Medidas protectoras destinadas a resguardar la identidad de los miembros adultos y/o trabajadores/as

En los conflictos entre adultos de la comunidad educativa, ya sea entre trabajadores o entre éstas y otro miembro de la comunidad, se debe resguardar la identidad e información personal de todos los involucrados.

El deber de resguardar su identidad, se traduce en el **impedimento de entregar cualquier dato que facilite la identificación de los hechos o circunstancias en los cuales haya padres, madre, apoderados, y trabajadores/as eventualmente involucrados/as**, ya sea directa o indirectamente.

7. Procedimiento de denuncias en caso de antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito

Amenazas: De acuerdo a lo señalado en el artículo 296 del código penal, “El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la comisión del hecho”.

La amenaza inferida y respecto de la cual se hace cargo el sostenedor, puede estar dirigida en contra del trabajador/a, en contra de su hijo u otro miembro de su familia, con ocasión de la relación laboral, con independencia del medio utilizado para su realización.

Lesiones: De acuerdo a lo señalado en el artículo 397 del código penal, incurre en este delito “El que hiere, golpeare o maltratare de obra a otro”.

7.1. Procedimiento

- a. En caso que el hecho denunciado cuente con elementos suficientes para ser calificado como delito de amenazas o lesiones, el sostenedor **acompañará a la trabajadora o trabajador afectado a interponer la denuncia** ante la Comisaría, Policía de Investigaciones (PDI) o directamente ante el Ministerio Público.

La denuncia o querrela solo podrá ser interpuesta por **la víctima del delito** y es de carácter **voluntario**. En caso que el trabajador manifieste su voluntad de no interponer denuncia, tal

decisión debe quedar registrada por escrito.

b. El establecimiento, representado por su directora y/o sostenedor, quedarán facultados para la adopción de medidas adicionales de resguardo para el trabajador/a, impedir el ingreso al establecimiento de manera temporal o definitiva, permiso con goce de remuneración para el trabajador/a afectado, y/o la solicitud de medidas precautorias a la autoridad competente para el trabajador/a afectado, tales como solicitud de línea directa con Carabineros correspondientes al plan cuadrante de la comuna, solicitud de rondas periódicas de Carabineros al establecimiento y/o al domicilio del trabajador/a.

a. En el caso de **lesiones** en contra de trabajadores/as, se trasladará al trabajador/a agredido al centro asistencial más cercano, a fin de constatar las lesiones. Este traslado deberá ser acompañado por personal que la directora encomiende.

b. Cualquiera sea la gravedad de las lesiones, los antecedentes serán remitidos a la dirección Jurídica del nivel central a fin de determinarse la procedencia de una querrela cuando la víctima así lo consienta, sin perjuicio de la procedencia de la denuncia en el Ministerio Público, Carabineros o Policía de Investigaciones.

Si el acto vulneratorio, sean amenazas o lesiones, se cometiere al interior del establecimiento, los profesionales designados por el director/a las orientaciones y contención necesaria para reestablecer la tranquilidad y seguridad en el equipo de trabajo a fin de continuar desarrollando con normalidad sus funciones.