
PROTOCOLO SITUACIONES DE MALTRATO

A black and white photograph of a hand held palm up, with the word "Stop" written in black marker on the palm. The background is a blurred, light-colored surface.

Stop

COLEGIO SENDA DEL SABER

"TODOS SOMOS INTELIGENTES Y
CAPACES DE APRENDER"





**PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE
MALTRATO, ACOSO ESCOLAR Y/O
VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA COLEGIO
SENDA DEL SABER**

TODOS SOMOS INTELIGENTES Y CAPACES DE APRENDER

Fecha de Aprobación	Fecha Actualización	Nº de Versión
Diciembre 2022	Junio 2022	04



INDICE

INDICE	1
1. OBJETO	2
2. MALTRATO O ACOSO ESCOLAR	3
3. PROCEDIMIENTO GENERAL	3
3.1. Etapas del Protocolo	5
3.2. Explicitación de los pasos de la investigación e intervención:	6
3.2.1. Paso N.º 1: Recepción de la denuncia de eventual acoso escolar	6
3.2.1.1. Obligación de Denuncia	7
3.2.2. Paso N.º 2: Notificación de la Denuncia	7
3.2.3. Paso N.º 3: Indagación del caso	7
3.2.4. Paso N.º 4: Resolución del caso	8
3.2.5. Paso N.º 5: Seguimiento	11
3.2.6. Paso N.º 6: Apelación	11
ANEXO N°1	12
FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA POR MALTRATO / VIOLENCIA ESCOLAR	12



PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR Y/O VIOLENCIA
ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
COLEGIO SENDA DEL SABER

1. OBJETO

Este manual tiene por objeto explicar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

En él se establece nuestro mecanismo de acción destinado a la detección, seguimiento, atención de casos, establecer y aplicar medidas y sanciones, monitorear procedimientos en caso de violencia y maltrato escolar en nuestro colegio.

Este protocolo forma parte del Manual de Convivencia Escolar del Colegio Senda del Saber para los casos de maltrato escolar, los que deberán estimular el acercamiento y entendimiento de las partes en conflicto e implementar medidas reparatorias para los afectados.

Lo anterior es sin perjuicio de impulsar acciones de prevención para la sana convivencia escolar, tales como, talleres de habilidades socio-afectivas, habilidades para la vida, alfabetización emocional, competencias parentales, entre otros, teniendo en cuenta especialmente el proyecto Educativo Institucional.

Protocolo Frente A
Situaciones De
Maltrato, Acoso
Escolar y/o Violencia
Entre Miembros De
La Comunidad
Educativa del
Colegio Senda Del
Saber



**TODOS SOMOS
INTELIGENTES Y
CAPACES DE
APRENDER**



2. MALTRATO O ACOSO ESCOLAR

Se entenderá por Maltrato entre Pares y/o Acoso Escolar, lo descrito en el DFL N°2 del año 2009, “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizado 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.”

No todas las formas de agresión constituyen acoso escolar o bullying, tal como su nombre indica, para que exista bullying (también llamado matonaje, acoso escolar, hostigamiento), se requiere:

- **Que el hecho de violencia o de acoso se repita en el tiempo (es decir, que sea reiterado).**
- **Que la agresión o forma de violencia empleada sea realizada por un (o unos) par(es).**
- **Que exista abuso de poder de una de las partes respecto al otro, el que se siente indefenso frente a la agresión.**

Tipos de Acoso Escolar

- a) **Verbal:** Tales como insultos, hablar mal de alguien, rumores.
- b) **Psicológico:** Amenazas para lograr algo de la víctima, para ejercer poder sobre ella o menoscabarla mediante insultos, ofensas o malas palabras por medios verbales o escritos.
- c) **Agresión física:** Peleas, palizas, pequeñas acciones insignificantes, pero que ejercen presión sobre el individuo al hacerse de forma reiterada, pequeños hurtos, entre otros.
- d) **Aislamiento social:** Marginar, ignorar la presencia o no contar con la persona (víctima) en las actividades normales entre amigos o compañeros de clase.
- e) **Ciberbullying:** Uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de cualquier medio tecnológico virtual o electrónico, tales como correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, sitios web.

El maltrato entre pares y el acoso escolar serán abordados pedagógicamente por los docentes en los momentos de orientación, consejo de curso o alguna asignatura a fin, generando reflexión y aprendizajes colectivos. Este abordaje se realizará de manera despersonalizada, es decir, sin hacer mención específica a casos detectados.

3. PROCEDIMIENTO GENERAL

Este protocolo se aplicará una vez ocurrido o conocido al interior o fuera del establecimiento educacional una situación de acoso y maltrato escolar o bullying, ciberbullying, ya sea en



términos físicos, psicológicos, cibernéticos, acoso, bullying, matonaje, hostigamiento u otros, tal como se ha definido previamente en el Reglamento, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Todas las citaciones y comunicaciones deben realizarse a través de los canales formales que contempla el establecimiento, debiendo dejarse constancia de su realización en el expediente.
- De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.
- Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, a fin de no tener que volver a entrevistar a los involucrados, en especial a los afectados.
- Se debe procurar siempre resguardar la privacidad de la denuncia y de los estudiantes involucrados.

3.1. Etapas del Protocolo

PASOS	QUIEN	CUANDO y PLAZO	PROCEDIMIENTO
Paso 1: Denuncia y Recepción del caso	Cualquier miembro de la comunidad Educativa	Al conocer la ocurrencia del hecho de forma inmediata o máximo al hábil siguiente	Quien denuncia, debe llenar la "Formulario " y luego derivar al Encargado de Convivencia, quién a su vez lo comunica a la Dirección del Colegio. El Encargado de Convivencia llevará la investigación del caso y su resolución o podrá designar a un profesional para ello.
Paso 2: Notificación del caso	El Encargado de Convivencia escolar	48 horas hábiles desde la recepción del caso.	Se cita al apoderado de los estudiantes involucrados por separado, y/o miembros de la comunidad involucrados (caso adulto menor o menor adulto) Se levanta un acta de reunión
Paso 3: Indagación del caso	El profesional designado para seguimiento del caso	El establecimiento tendrá como plazo 7 días hábiles, prorrogables por 5 días más días para realizar la indagación desde que toma conocimiento de ésta..	Se busca comprender la dinámica del caso. Se investiga lo acontecido con los estudiantes, profesores y familia. Para ello se procede a realizar entrevistas a: a) estudiantes y miembros de la comunidad involucrados en la situación, b) testigos de la situación, d) profesores de los estudiantes involucrados, e) Verificar antecedentes en hojas de vida de libro de clases, Carpeta del curso con entrevistas. Libros de incidencias. Toda documentación que de cuenta de la situación.



<p>Paso 4: Resolución</p>	<p>Equipo Directivo</p>	<p>Plazo máximo de 14 días hábiles desde conocido el caso.</p>	<p>De acuerdo al Informe de Investigación. se analiza de manera integral la situación denunciada para definir si corresponde efectivamente a una situación de acoso escolar y qué carácter presenta. Luego de ese plazo se realizará un reporte a los estudiantes y apoderados involucrados con el resultado de la indagación y las medidas a adoptar</p>
<p>Paso 5: Seguimiento</p>	<p>La persona designada para seguimiento del caso y el equipo conformado para esto.</p>	<p>Dentro del plazo de un semestre escolar hasta finalizar el año escolar y continuidad de ser necesario.</p>	<p>Según el caso se hará seguimiento del mismo por un profesional designado Pudiendo ser el Orientador, Profesor Jefe, Psicóloga Convivencia u equipo especial conformado para es caso.</p>

3.2. Explicitación de los pasos de la investigación e intervención:

3.2.1. Paso N.º 1: Recepción de la denuncia de eventual acoso escolar

Todo reclamo por conductas de maltrato escolar, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, deberá ser presentado en forma escrita ante cualquier autoridad del establecimiento.

Cualquier miembro de la comunidad educativa tiene el deber de informar o denunciar de inmediato toda situación de violencia escolar al establecimiento, específicamente a los miembros del Equipo de Convivencia Escolar, a fin de activar el presente protocolo de actuación y adoptar las medidas correspondientes.

Quien recepciona la información sobre el hecho y/o tomar conocimiento de la situación debe completar el *formulario de recepción de denuncia por maltrato / violencia escolar*. Una vez completado el formulario este debe ser entregado al Encargado de Convivencia Escolar quien firma dicha recepción y lo comunica a su vez a la Dirección del establecimiento. Llevará adelante la investigación del caso o podrá designar a un profesional para ello. Para lo anterior, se podrá formar un equipo de trabajo. Se tiene para este paso 24 horas hábiles, desde la recepción del caso

En este primer paso además de recoger la información inicial, se debe contener el conflicto evitando posibles enfrentamientos entre las partes, por ello las entrevistas deben realizarse en forma separada. También es importante brindar seguridad y confianza de que el establecimiento



realizará el procedimiento para abordar la situación de maltrato, acoso o violencia escolar protegiendo a los involucrados y realizando un proceso justo.

3.2.1.1. Obligación de Denuncia

En caso de que la denuncia incluya un delito, o existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, la Dirección o el Encargado de Convivencia Escolar en su ausencia deberá realizar la denuncia respectiva en Carabineros, PDI, OPD y/o tribunales, dentro de las **primeras 24 horas hábiles de conocido el hecho**. A su vez, luego de realizada la denuncia, debe citar a los apoderados de ambas partes involucradas (víctima- victimario) en forma urgente para informarles sobre la situación.

El formulario estará en poder de cualquier integrante de la comunidad escolar en la página WEB y en la Secretaría e inspectorías del establecimiento, al que se le podrán adicionar otros documentos que complementen la denuncia.

3.2.2. Paso N.º 2: Notificación de la Denuncia

El Encargado de Convivencia Escolar del Colegio cita a los apoderados de los estudiantes involucrados por separado y comunica la denuncia, completando el acta de la reunión.

En el caso de ser un maltrato menor-adulto u adulto-menor se citan por separado al apoderado del estudiante(s) involucrado(s) y miembro de la comunidad involucrados, pudiendo ser funcionarios, apoderados u familiares directos.

En esta instancia se recogerá información de los posibles hechos que la familia pudiera haber visto y/o corrobora lo que está sucediendo con los alumnos involucrados. Es importante acoger a los apoderados, y se busca generar una alianza de colaboración entre estos.

3.2.3. Paso N.º 3: Indagación del caso

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica del caso. Para ello el profesional a cargo del caso realizará una investigación convocando a los actores involucrados y otros miembros de la comunidad escolar según corresponda:

El proceso de indagación con los estudiantes implica conocer desde los actores directamente involucrados lo que aconteció. Para ello se pueden utilizar diferentes instrumentos tales como: entrevistas individuales y grupales, focus group, aplicación de cuestionarios a todo el curso, sociograma del curso, entre otros.

Ahora bien, es importante considerar en este proceso los siguientes aspectos para investigar: dinámicas relacionales, las situaciones de maltrato en general, desde cuándo sucede esto, quiénes



son los involucrados, entre otros elementos según factores de riesgo y protectores, y elementos claves del acoso escolar.

Además, es necesario evitar culpabilizar y enjuiciar a quien ha cometido el acoso; y en la investigación con los observadores es importante motivarlos a que estas situaciones se puedan modificar, pero se requiere del apoyo de todos por eso su aporte es fundamental. En la indagación al alumno agredido se le debe acoger y validar su relato.

En este paso se realiza:

1. Investigación con los profesores de los estudiantes involucrados. Ej. Entrevistas y/o conversaciones a profesores que le realizan clases a los estudiantes, para identificar aspectos que puedan aportar a la comprensión del caso.
2. Investigación con la familia: Entrevista a los padres o apoderados para identificar situaciones o aspectos que aporten al caso.
3. También se revisan todas las fuentes de información del establecimiento, como lo son el libro de clases digital, hoja de vida de los estudiantes, Ficha del Estudiante, Ficha de Matricula, Libros de incidencias de inspección, y otros medios de verificación que den cuenta de la situación.
4. Se tiene para este paso 7 días hábiles prorrogables por 5 días más según el caso.

3.2.4. Paso N ° 4: Resolución del caso

Una vez realizada la indagación del caso esta indagación, se podrá analizar de manera integral la situación denunciada para definir si corresponde efectivamente a una situación de acoso escolar y qué carácter presenta. Es muy importante proceder de acuerdo al Reglamento Interno de Convivencia Escolar del establecimiento respecto de la aplicación de las medidas (pedagógicas, sancionatorias y reparatorias). Esto lo realiza el Encargado de Convivencia Escolar.

Los apoderados son informados de la resolución en entrevista personal dejando registro de la misma. Se tiene para este paso 5 días hábiles desde la conclusión de la investigación.

Para resolver el caso, tendrá en cuenta el Informe de Investigación presentado por el profesional a cargo., los resultados pueden ser:

- 1) **No corresponde a Acoso Escolar:** Según la investigación los hechos no constituyen a maltrato, acoso o violencia escolar. Se informa el resultado a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe quien informa a los profesores de asignatura y del programa de integración. Se dejará por escrito la conclusión en las hojas de vida y ficha de seguimiento de los estudiantes con la respectiva firma de los apoderados como toma de conocimiento. Igualmente, se debe reconocer la existencia de un conflicto entre estudiantes debiendo realizarse acciones de mediación y acompañamiento por parte del profesor jefe u orientador.



También se realizan medidas de prevención tales como el monitoreo en recreos y clases derivación externa si corresponde, y se aplican las remediales establecidas en el Manual de Convivencia asignando las sanciones pertinentes si corresponde.

- 2) **Si corresponde a Acoso Escolar:** En el caso de que la indagación concluya que si corresponde a acoso escolar, se informa el resultado a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe quien informa a los profesores de asignatura y del programa de integración. Se dejará por escrito la conclusión en las hojas de vida y ficha de seguimiento de los estudiantes con la respectiva firma de los apoderados como toma de conocimiento.

Se adoptan las siguientes medidas:

Medidas de protección a la víctima de acoso escolar:

El Equipo de Convivencia Escolar será encargado de definir las acciones a realizar, dentro de las cuales se identifica:

- Vigilancia específica de “acosador y acosado” tanto dentro como fuera del aula.
- Activación de red de apoyo: Asignar compañeros al interior de su grupo-curso
- Apoyo desde convivencia escolar y derivación al Orientador u psicóloga Convivencia del Establecimiento con un acompañamiento sostenido en el tiempo, de tal manera de potenciar y desarrollar habilidades socioemocionales, estrategias de resolución pacífica de conflictos, etc.
- Se ofrecerá un espacio de contención y expresión emocional a la víctima, además de evaluar si es necesario derivarlo, para iniciar una psicoterapia.
- Acordar medidas de acompañamiento con la familia de la víctima, para monitorear situación y generar acciones protectoras a implementar tanto dentro como fuera del establecimiento.
- Derivación a Intervención psicológica externa. En caso de que el estudiante requiera de apoyo externo al Colegio, el profesional que lleva el caso buscará mantener el contacto con éste. Esto permitirá realizar un trabajo en conjunto, entregando y recibiendo información importante para así favorecer el proceso.
- Evaluación de medidas como cambio de curso.

Medidas dirigidas al estudiante victimario en el acoso escolar:



El Equipo de Convivencia Escolar será encargado de definir las acciones a realizar, dentro de las cuales se identifica:

- Vigilancia específica de “acosador y acosado” tanto dentro como fuera del aula.
- Solicitud de colaboración a la familia del agresor/a, entregando estrategias de abordaje y formación para el hogar.
- Agresor: Al igual que con el alumno agredido se creará un espacio de confianza y confidencialidad para brindarle el apoyo. Al igual que con el estudiante agredido, es necesario realizar
- Apoyo desde convivencia escolar y derivación al Orientador del Establecimiento con un acompañamiento sostenido en el tiempo, para trabajar el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, etc.
- Acordar medidas de acompañamiento con la familia de la víctima, para monitorear situación y generar acciones protectoras a implementar tanto dentro como fuera del establecimiento.
- Generar alternativas de relaciones que generen bienestar (actividades como trabajo de normativas en el curso, trabajos con proyecto de comunidad de curso, reforzamiento de acuerdos de curso, visibilización el acoso escolar y planteamiento de alternativas de relaciones).
- Fortalecimiento de vínculos: es fundamental promover relaciones de colaboración positivas entre compañeros, esto es el factor protector más importante (actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, toma de perspectivas, etc.)
- Se evaluará una posible derivación a psicoterapia externa.
- Evaluación de medidas como cambio de curso.
- Derivación a Intervención psicológica externa.
- Realización de actividades reparatorias hacia la víctima y/o el curso
- Sanciones y Medidas formativas y/o colaborativas.
- Amonestación laboral hasta la desvinculación en caso de ser funcionario (medida acorde al reglamento de orden higiene y seguridad del establecimiento.
- Amonestación hasta el cese de la calidad de apoderado o apoderado suplente del colegio.



3.2.5. Paso N ° 5: Seguimiento

El seguimiento de la situación de Acoso Escolar, está a cargo del Encargado de Convivencia Escolar quién designa a un profesional para monitorear las distintas acciones implementadas, con el fin de evitar nuevas situaciones de riesgo.

Las acciones específicas de seguimiento de cada situación de acoso escolar se definen según las características de la situación pudiendo ser entrevistas individuales y/o grupales a los estudiantes, entrevistas de seguimiento con apoderados, entrevistas con profesores, monitoreo de estudiante en recreo, monitoreo de derivaciones, entre otras.

Este acompañamiento debe ser hasta la finalización del semestre, año escolar y continuidad en año siguiente dependiendo de lo definido en la resolución del caso.

3.2.6. Paso N ° 6: Apelación

Todas las partes, en materia de maltrato escolar, tendrán la posibilidad de recurrir fundadamente a la instancia de apelación en contra de la resolución adoptada por la Dirección, dentro de los tres primeros días hábiles posteriores a haber sido notificadas de la resolución. El recurso se interpondrá ante el equipo directivo. Dicha instancia deberá pronunciarse por escrito, debiendo tener a la vista los antecedentes que se encuentren disponibles y nuevas evidencias. Respecto de esta resolución no existirán más recursos que interponer.

