



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE MALTRATO PSICOLOGICO Y/O FISICO ENTRE PARES, ADULTO A ALUMNO, ALUMNO A ADULTO Y APODERADO A DOCENTE.**

El presente documento tiene como finalidad presentar un protocolo de acción del Colegio La Fuente de la ciudad de Los Ángeles frente a la violencia escolar, donde se considerarán las definiciones de conceptos relevantes, responsables, acciones preventivas, conductas de maltrato; y finalmente medidas y sanciones.

### **1.- DEFINICIONES**

#### **a) Clima escolar**

Se define clima social escolar como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos”. (Rodríguez, 2004:1-2)

#### **b) Convivencia escolar**

“Entendemos por convivencia escolar la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción.” (Mineduc, 2014).



### c) **Violencia escolar**

Es toda situación que implique una agresión entre dos o más personas. Este concepto abarca e incluye al de bullying, pero también puede incluir aquellos casos en que no existiendo una situación de asimetría, de todos modos se participe de un modo violento, por ejemplo, luchas físicas en que ambas partes se comportan por igual, descalificaciones verbales en que ambos integrantes se ofenden o el mal uso del abuso cibernético, en que existe la misma capacidad, por ambas partes, de ofenderse mediante el recurso computacional.

Entre las manifestaciones de violencia se encuentran:

- **Violencia autoinflingida:** esta es una de la clase de violencia en donde es la propia persona quien se daña a sí misma. En esta situación la persona se realiza cortes en brazos, piernas, se puede humillar públicamente, se puede golpear la cabeza contra superficies dura, etc.
- **Violencia colectiva:** es la agresión de carácter colectivo de un grupo contra otra persona. Esta puede ser de tipo agresión física o psicológica hacia el afectado.
- **Violencia psicológica:** incluye humillaciones, insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, étnica, religiosa, etc. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente, que constituyen el acoso escolar o bullying.
- **Violencia física:** es toda agresión física que provoca daño o malestar: patadas, empujones, Cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales, hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el acoso escolar o bullying.
- **Violencia sexual:** son las agresiones que vulneran los límites corporales con connotación sexualizada y transgreden la esfera de la sexualidad de una persona, sea hombre o mujer. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.
- **Violencia por razones de género:** son agresiones provocadas por los estereotipos de género, que afecta principalmente a las mujeres, pero también puede afectar a los hombres.



## **Colegio La Fuente Los Ángeles**

*“Autenticidad, compromiso y liderazgo”*

43-2363025 43-2363026 www.colegiolafuente.cl

Esta manifestación de la violencia ayuda a mantener el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.

- ***Violencia a través de medios tecnológicos:*** (Ciberbullying): implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, mensajes de texto, sitios web o cualquier plataforma virtual. Generan un profundo daño en las víctimas, dado que son acosos de carácter masivo y la identificación de él o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales”. (MINEDUC, 2014). Se considera Ciberbullying: Publicar y viralizar imágenes, memes, fotos o videos que atenten, expongan y ridiculicen la dignidad de algún alumno o miembro de la comunidad educativa dentro o fuera del establecimiento.

## **2.- RESPONSABLES**

Los alumnos, alumnas, padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales deberán propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia de manera de prevenir todo tipo de acoso escolar” (art.16 C, ley 20.536)

Todo el personal del colegio La Fuente tiene responsabilidad en el tipo de convivencia que existe en la institución educativa, por lo tanto, deberán ceñirse a las acciones formativas, preventivas y procedimientos establecidos frente a las situaciones de violencia, los cuales definirán sus responsabilidades específicas.

Se ha designado un Encargado de Convivencia Escolar que será el responsable de diseñar, elaborar e implementar el Plan de Gestión. Además es el encargado de diseñar en conjunto con la dirección del establecimiento, la conformación de equipos de trabajo (por niveles, por cursos, etc.) y la estrategia de implementación del Plan de Gestión.



### **3.-ACCIONES PREVENTIVAS**

#### **I. Alumnos:**

- a) Unidades de orientación programa MINEDUC
- b) Objetivos transversales
- c) Programa ACTITUD de SENDA
- d) Convivencias por curso
- e) Charlas
- f) Salidas a terreno
- g) Entrevistas individuales

#### **II. Profesores y Asistentes de la Educación**

- a) Selección de personal (entrevistas, recopilación de antecedentes)
- b) Jornada de inducción a personal que ingresa
- c) Actualización del Reglamento de Higiene y Seguridad
- d) Conocimiento del Manual de Convivencia escolar
- e) Perfeccionamiento específico en Mediación escolar, Resolución de conflictos, talleres de autocuidado y buena convivencia
- f) Evaluación de desempeño
- g) Actividades de convivencia

#### **III) Padres y apoderados**

- a) Reuniones de padres y apoderados
- b) Temas mensuales en reuniones de apoderados
- c) Actividades de curso que favorezcan la convivencia en el curso
- d) Charlas dictadas por psicólogos del Colegio
- e) Charlas dictadas por profesionales externos



## **Colegio La Fuente Los Ángeles**

*“Autenticidad, compromiso y liderazgo”*

43-2363025 43-2363026 [www.colegiolafuente.cl](http://www.colegiolafuente.cl)

### **4. SON CONSIDERADAS CONDUCTAS DE MALTRATO ESCOLAR:**

- a) Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b) Agresión física a un miembro de la comunidad educativa, Tales como: golpes de puño y pie, empujones, cachetadas, manotazos, mordeduras, arañazos, tirar el pelo.
- c) Daños o perjuicios físicos causados por elementos externos, tales como: armas blancas, palos, elementos químicos o líquidos tóxicos, aerosoles.
- d) Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- e) Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar, burlarse de un amigo, alumno/a u otro miembro de la comunidad educativa (por ejemplo; utilizar sobrenombres hirientes, burlarse de características físicas, etc.)
- f) Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, ascendencia étnica, etc.
- g) Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de Chat, redes sociales, Whatsapp, mensaje de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio tecnológico.
- h) Exhibir, transmitir o difundir por medios informáticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- i) Portar todo tipo de armas, utensilios u objetos cortantes, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.
- j) Portar, vender, comprar o consumir bebidas alcohólicas o drogas o encontrarse bajo el efecto de ellas.
- k) Violencia auto inflingida



## **5.- MEDIDAS Y SANCIONES EN CASO DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA ESCOLAR**

### **I EN CASO DE OCURRIR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE DOS ESTUDIANTES EL PROCEDIMIENTO SERÁ EL SIGUIENTE:**

- a) Los estudiantes serán enviados a inspectoría general para pesquisar su estado físico y psicológico, y se procederá a conocer la situación en que se generó el conflicto.
- b) Se llamará inmediatamente a los apoderados al Colegio. En caso de NO asistir por motivos laborales, se citará para el día siguiente.
- c) Se realizará en primer lugar una entrevista individual, alumno y apoderado. Y se le informará la forma de proceder del establecimiento, es decir, apoyos de profesionales y sanciones que arriesga.
- d) Amonestación verbal , si el estudiante no presenta situaciones similares
- e) Amonestación por escrito con registro en hoja de vida del alumno, si el alumnos presenta problemas disciplinarios. Informando que si existe recurrencia, se procederá a amonestarlo por escrito en su hoja de vida.
- f) Derivación a la unidad de orientación, en primera instancia con el área de psicología.
- g) Servicios pedagógicos y comunitarios a favor del establecimiento durante 15 días. Esto consiste en apoyo escolar a compañeros, asistencia a cursos menores, ayudantía a profesores y en el área comunitaria corresponde a responsabilidades asignadas de aseo y ornato de su sala o de algún lugar específico del colegio.
- h) Condicionalidad de la matrícula del alumno, si el estudiante continúa con situaciones disciplinarias de violencia escolar.
- i) No renovación de la matrícula del alumno al fin de año escolar, si persistiese en la conducta aplicable en casos de especial gravedad; y debidamente justificados, y luego de haber agotado todas las medidas correctivas.



- j) Se informará vía oficio los hechos acontecidos y su recurrencia a la Superintendencia de Educación.

## **II. EN CASO DE OCURRIR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE UN FUNCIONARIO Y UN ESTUDIANTE**

- a) Para estos casos se conformará una comisión integrada por Director, Inspector general y profesor Jefe del alumno.
- b) En caso de un acto de violencia física, se solicitará la constatación de lesiones en el Servicio de salud correspondiente.
- c) En caso de violencia física se citará al apoderado del alumno para informar sobre la situación y los procedimientos legales a seguir.
- d) En caso de que la violencia física de un funcionario a un estudiante, que sea pesquisada de forma flagrante, el colegio a través del Director solicitará la presencia policía en el establecimiento y se prestará todo el apoyo investigativo del suceso, para el procedimiento legal. Se procederá a la desvinculación inmediata del funcionario.
- e) A partir de las consecuencias investigación y sanción legal por un hecho de violencia y agresión hacia un estudiante, denunciado por el mismo, se procederá a la desvinculación del funcionario involucrado. Según se estipula en el estatuto docente y código del trabajo.
- f) La persona que sea víctima de violencia física, contará con apoyo psicológico del establecimiento.
- g) Se informará vía oficio los hechos acontecidos a la Superintendencia de Educación.

## **III. ACTO DE VIOLENCIA FÍSICA DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO**

Para estos casos se conformará una comisión integrada por Director, Inspector General y profesor Jefe del alumno.



## **Colegio La Fuente Los Ángeles**

*“Autenticidad, compromiso y liderazgo”*

43-2363025 43-2363026 www.colegiolafuente.cl

- a) En caso de un acto de violencia física, en el establecimiento, se solicitará la constatación de lesiones en el Servicio de salud correspondiente.
- b) En caso de violencia física se citará al apoderado del alumno para informar sobre la situación y los procedimientos legales a seguir.
- c) En caso de que la violencia física de un estudiante a un funcionario, que sea pesquisada de forma flagrante, solicitará la presencia policía en el establecimiento y el Director prestará todo el apoyo investigativo del suceso, para el procedimiento legal.
- d) Se informará a la superintendencia de educación la situación en la que incurre el estudiante, presentando toda la documentación que sirva de evidencia, para solicitar la suspensión de asistencia a clases hasta que la investigación legal esté concluida.
- e) A partir de las consecuencias físicas y legales por un hecho de violencia y agresión, el colegio se reserva el derecho de evaluar la permanencia del alumno en el establecimiento.

#### **IV. ACTO DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA, VIOLENCIA DE GÉNERO Y DE ORIENTACIÓN SEXUAL DE UN FUNCIONARIO A UN ESTUDIANTE**

- a) Se realizará una entrevista individual con el afectado, informándole los derechos legales que le protegen y los pasos legales que debe seguir.
- b) De ser víctima de agresión psicológica grave y el estudiante se ve imposibilitado psicológica y moralmente de establecer una denuncia será el Director del colegio , quien curse la demanda para la protección del estudiante , previo aviso e informe al apoderado
- c) A partir de las consecuencias y sanciones legales por un hecho de violencia psicológica por su orientación sexual o de género hacia un estudiante, se procederá al despido inmediato del funcionario involucrado. Según se estipula en el estatuto docente y código del trabajo
- d) La persona que sea víctima de violencia psicológica, contará con apoyo psicológico del establecimiento.



**Colegio La Fuente Los Ángeles**  
“Autenticidad, compromiso y liderazgo”  
43-2363025 43-2363026 www.colegiolafuente.cl

- e) Se informará por oficio a la Superintendencia de Educación.
- f) Seguimiento y acompañamiento al estudiantes

#### **V. ACTO DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA, VIOLENCIA DE GÉNERO Y DE ORIENTACIÓN SEXUAL DE UN ESTUDIANTE A FUNCIONARIO.**

- a) Se realizará una entrevista individual con el afectado, informándole los derechos legales que le protegen y los pasos legales que debe seguir.
- b) De ser víctima de agresión psicológica grave y el funcionario se ve imposibilitado psicológica y moralmente de establecer una denuncia será el Director del colegio, quien curse la demanda para la protección del funcionario. Previo aviso e informe al apoderado del estudiante agresor.
- c) Se informará a la Superintendencia de Educación la situación en la que incurre el estudiante, presentando toda la documentación que sirva de evidencia, para solicitar la suspensión de asistencia a clases hasta que la investigación legal esté concluida.
- d) A partir de las consecuencias y sanciones legales por un hecho de violencia psicológica, el colegio se reserva el derecho de evaluar la permanencia del alumno en el establecimiento.
- e) El funcionario que sea víctima de violencia psicológica, contará con apoyo psicológico del establecimiento.

#### **VI . ACTO DE VIOLENCIA VERBAL DE UN FUNCIONARIO A UN ESTUDIANTE**

- a) Se realizará una entrevista individual con el afectado, informándole sobre el apoyo psicológico que recibirá producto del hecho acontecido.
- b) Se citará al apoderado a entrevista para informar sobre el suceso que afecto a su pupilo(a).
- c) El funcionario involucrado se reunirá con inspectoría general para informar lo acontecido y recibir una amonestación verbal en caso de que sea la primera vez que



se ha visto involucrado en un acto de violencia verbal. En caso de que sea acusado por segunda vez, se procederá a amonestar por escrito con copia a la inspección del trabajo.

## **VII. ACTO DE VIOLENCIA VERBAL DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO.**

- a) Se realizará una entrevista individual con el afectado, informándole sobre el apoyo de psicológico que recibirá producto de lo acontecido.
- b) El alumno involucrado se reunirá con inspección general para informar lo acontecido, y de acuerdo a la gravedad del hecho se evaluará la pertinencia de una amonestación por escrito o la condicionalidad de la Matrícula.
- c) En caso de reincidencia se procederá a cancelar la matrícula a fin de año.
- d) Se informará por oficio a la Superintendencia de Educación.

## **VIII. ACTO DE MALTRATO PSICOLOGICO ENTRE PARES**

Es necesario diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas.

- La existencia de intención de hacer daño.
- La repetición de las conductas agresivas.
- La duración en el tiempo, con el establecimiento de un esquema de abuso de poder desequilibrado entre víctima y agresores.

### **Acciones**

1. Constitución de un Equipo de Apoyo, que estará formado por el Director (o Sub Director), Inspector General y el Orientador . Se solicitará apoyo si es necesario a un profesor del colegio (preferentemente el profesor jefe, o aquel que conozca mejor al alumno(a)).
2. Se valorará, según la situación, la conveniencia de informar a las familias de los implicados, puesto que en este primer momento se trata de una sospecha.



3. Procedimiento a seguir ante supuestas situaciones de acoso escolar
4. Información inicial de la situación. Un miembro del Equipo de Apoyo (Inspector General) recabará información de la situación. Este proceso se realizará con la máxima confidencialidad en los contextos de la denuncia y en otros que puedan surgir.
5. Al mismo tiempo y de acuerdo a la gravedad de la situación el Inspector General establecerá medidas preventivas de protección a la presunta víctima y de vigilancia en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso, siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.
6. Verificación de la situación. El objetivo de esta fase es consolidar los indicios de la fase anterior. A corto plazo se analizarán y contrastarán las informaciones para consolidar la existencia de indicios, tipo y gravedad de los hechos denunciados.
7. Procedimiento a seguir. Se realizará una observación sistemática de las zonas de riesgo para seleccionar datos sobre el funcionamiento de los alumnos(as) en el colegio, sus características de su interacción, los niveles de agresión existentes, las situaciones en las que se producen agresiones, etc.
8. Un integrante del Equipo de Apoyo realizará una investigación de la situación que se llevará a cabo con el procedimiento siguiente y en el orden que el citado Equipo determine, procurando la no coincidencia de las partes presuntas acosada y acosadora en el lugar de las entrevistas:
  - a) Entrevista con el alumno(a) presuntamente acosado. Deberá garantizarse al alumno(a) la confidencialidad de sus informaciones.
  - b) Entrevista con observadores no participantes. Estos son miembros de la comunidad educativa que pueden conocer los hechos pero no participan activamente en los mismos.



## Colegio La Fuente Los Ángeles

*“Autenticidad, compromiso y liderazgo”*

43-2363025 43-2363026 www.colegiolafuente.cl

- c) Entrevista con los padres o apoderados de la presunta víctima. Se informará de los hechos que se investigan, de las medidas adoptadas, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto, en función de la gravedad del hecho y se solicitará su colaboración para la solución del mismo.
  - d) Entrevista con el presunto agresor o agresores.
  - e) Entrevista con los padres o apoderados del presunto, o presuntos agresores. Se informará de las acusaciones existentes, de las evidencias que existen en relación a las mismas, de las actuaciones legales que competen al colegio si se confirma la existencia de acoso, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto y se solicitará su colaboración para la solución del mismo.
  - f) Generar un Informe Concluyente sobre la presunta situación de acoso escolar.
9. Concluidas las entrevistas, el Inspector General analizará la información recogida y hará una valoración de la situación, determinando si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de acoso entre alumnos(as), así como la gravedad de la situación. Emitirá un informe Concluyente Final de la situación denunciada y lo entregará a la Dirección del Colegio que en función de la información aportada, decidirá si procede el inicio de expediente disciplinario al presunto alumno(a) o alumno(a) agresor(es) aplicándose en este caso el reglamento de convivencia escolar.
10. Director emitirá un informe de la situación denunciada y las comunicará a los padres de los alumnos víctima(s) y agresor(es) y de las decisiones tomadas ajustadas al Reglamento Interno de Convivencia Escolar.



11. Procedimiento a seguir, Si la situación ocurrida reviste categoría de falta gravísima, la dirección del colegio informará a los padres si la denuncia de acoso se presentará en la Fiscalía o a través de MINEDUC.
12. A partir de las consecuencias y sanciones legales por un hecho de violencia psicológica, el colegio se reserva el derecho de evaluar la permanencia del alumno en el establecimiento.

#### **IX EN CASO DE OCURRIR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE UN APODERADOS Y ESTUDIANTE**

- a) En caso de agresión física de un apoderados a un estudiante, en el establecimiento .El director procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI , `para cursar la denuncia.
- b) La violencia Psicológica verbal fuera o dentro del colegio, e inclusive a través de Internet se denunciará a carabineros o PDI.
- c) Dependiendo de los resultados de la investigación se cancela la condición de apoderados, y se le prohibirá ingreso al establecimiento.
- d) Seguimiento y acompañamiento a el estudiante afectado

#### **X EN CASO DE OCURRIR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE UN APODERADOS Y UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO**

- a) En caso de agresión física de un apoderados a un funcionario, en el establecimiento. El director procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI. Se realizará la denuncia correspondiente
- b) La violencia Psicológica verbal fuera o dentro del colegio, e inclusive a través de Internet se denunciará a carabineros o PDI.
- c) Dependiendo de los resultados de la investigación se cancela la condición de apoderados, y se le prohibirá ingreso al establecimiento



- d) En caso de ser agresor un funcionario del establecimiento y de acuerdo a la investigación de carabineros o PDI , se informará a la inspección del trabajo y se evaluará la desvinculación del funcionario

## **XI EN CASO DE OCURRIR VIOLENCIA ENTRE FUNCIONARIOS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO**

- a) Cuando ocurre una agresión verbal entre funcionarios el inspector general procederá a investigar los hechos y amonestar por escrito y con copia a la inspección del trabajo si corresponde.
- b) Cuando ocurre una agresión física entre funcionarios, se procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI, para cursar la denuncia.
- c) Dependiendo de los resultados de la investigación se procederá a desvincular a los funcionarios de la institución informando a la inspección del trabajo.
- d) Seguimiento y acompañamiento a el estudiante afectado

## **XII EN CASO DE CIBERBULLYING**

- a) En caso de pesquisar una situación de cyberbullying esta debe ser informada a Inspectoría general.
- b) Se realizará una investigación, en caso de conocer el responsable se entrevistará al estudiante y se informará al apoderado.
- c) Se solicitará al responsable del cyberbullying una disculpa pública por el daño realizado.
- d) Se aplicará las normas referidas en el Manual de Convivencia.
- e) Intervención mediante un compromiso de cambio a través de un contrato en el que quién agrede se compromete a participar en actividades y estrategias para mejorar sus habilidades en la utilización correcta de Internet
- f) Si el Cyberbullying es de contenido sexual, se dará a conocer a los organismos de Protección del menor (OPD, carabineros, PDI), según corresponda.
- g) Seguimiento y acompañamiento a el estudiante víctima.