



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A ACOSO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



Colegios del Arzobispado de la Santísima Concepción

Educar, Evangeliza y Servir

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A ACOSO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

INTRODUCCIÓN

La comunidad educativa debe asegurar un ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones cotidianas entre sus integrantes dentro de un marco de respeto, participación y buen trato; velando por la buena convivencia escolar.

La Ley N° 20.536 sobre violencia escolar, define en su artículo único la “Buena convivencia escolar”, como: ***“La coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.***

El presente documento es adjunto y parte integrante del Manual de Convivencia Escolar de los alumnos y alumnas del establecimiento

Concepto de acoso escolar o Bullying, y cyberbullying:

El término Bullying viene del vocablo inglés “Bull” que significa toro. En este sentido, Bullying es la actitud de actuar como un toro en el sentido de pasar por sobre otro u otros sin contemplaciones. Las traducciones más comunes del bullying al español son matonaje, acoso, hostigamiento.

El Bullying como fenómeno se define como una relación de abuso entre pares. Las principales definiciones de Bullying implican a lo menos la presencia de cuatro elementos para calificarlo como tal: ¹

Se da entre pares;

Implica una situación de desequilibrio de poder;

Es sostenido en el tiempo y por tanto constituye una relación—no una situación aislada—de abuso; y

La víctima o víctimas no tienen posibilidades de salir de esta situación.

Por otro lado, junto con el desarrollo de la tecnología y el acceso que tienen los niños, niñas y jóvenes a implementos de este tipo (computadores, celulares, cámaras fotográficas, etc.), ha surgido una nueva vía para ejercer violencia denominada **Ciberbullying**, que implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, de sitios web como Facebook, Twitter, Instagram, comunidades sociales y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico. Este es un tipo de acoso que genera un profundo daño dado que es de carácter masivo.²

¹ <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Bullyng.-Berger-2008..pdf>

² <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Prevenci%C3%B3n-del-bullying-en-la-comunidad-educativa.Mineduc-2011.pdf>

La ley 20.536 dispone que se entenderá por acoso escolar: “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 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”.

MARCO JURÍDICO:

Declaración Universal de los Derechos Humanos
Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente
Constitución Política de la República
Ley 20.370 General de Educación
Ley 20.536 Sobre Acoso Escolar

PROTOCOLO:

Se establece como Principio Rector del Protocolo, que, durante todo el proceso de éste, se deberá resguardar la intimidad e identidad de los involucrados en todo momento frente a terceros ajenos al proceso. Además, se deberá permitir que estudiantes involucrados se encuentren siempre acompañado por su padre, madre o apoderado o por quien este último designe, sin exponerlo frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando vulnerar sus derechos.

A) DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN Y NOTIFICACIÓN:

1. La situación detectada, deberá informarse en:

- Formulario disponible en CMI (**Formulario Uno** digital), o
- En **Formulario Uno** de papel dispuesto en Convivencia Escolar, del cual el denunciante se llevará una copia timbrada y firmada por quien la recepcione. Si la denunciante estima que no se recepcione por integrantes del equipo de Convivencia Escolar, lo deberá entregar a Dirección de Formación o a Rectoría.
- Posteriormente, el **Formulario Uno** de papel, deberá ser ingresado por quien lo recepcione, a la Plataforma CMI, en un plazo de 2 días hábiles desde su recepción.
- El Protocolo lo llevará a cabo el Encargado de Convivencia Escolar. La Plataforma CMI lo notificará del inicio del Protocolo y se entenderá designado, salvo para el caso establecido en el número siguiente.
- Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

2. Si al Encargado de Convivencia le afecta uno de los impedimentos que se indicarán a continuación, se deberá dar aviso por éste, a Rectoría en el plazo de 1 día hábil, debiendo el Rector(a) nombrar a través de la Plataforma, quien llevará a cabo el procedimiento.

- Le afecte alguna enfermedad, incapacidad o impedimento que no le permita llevar a cabo el procedimiento

- Sea el denunciado en el proceso, forme parte del conflicto o no goce de la debida imparcialidad para indagar
- Cuando lo solicite el afectado por motivos fundados
- Asistan razones graves y fundadas que no permitan que lleve a cabo el procedimiento

3. El Encargado de Convivencia o quien fuese designado, dentro de un plazo de 24 horas desde su recepción, deberá notificar a los involucrados y a sus apoderados, según corresponda, indicando la apertura del Protocolo. La notificación se realizará mediante agenda escolar o correo electrónico dirigido a la dirección registrada en CMI, o institucional si es trabajador, y en su defecto por carta certificada enviada al domicilio registrado en CMI, o en su contrato de trabajo si es trabajador. En defecto de las anteriores, podrá utilizarse la vía telefónica dejando constancia por escrito de la hora de llamada y N° remitente y saliente, con firma y timbre de quien la realiza.

4. El proceso deberá materializarse en una carpeta individual, debidamente ordenada, legible, fechada y foliada. Los documentos deberán escriturarse en computador.

5. Los plazos anteriores son sin perjuicio de denunciar los delitos en el plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento de los hechos y de informar al Tribunal de Familia según, Procedimiento de Denuncia establecido en el Reglamento Interno Escolar. El procedimiento mediante el cual los funcionarios del establecimiento cumplirán con la obligación de denunciar ya sea a Fiscalía, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile o Tribunal con competencia en lo criminal, se encuentra establecido en el Capítulo XIII sobre "DENUNCIA DE DELITOS". La forma de materializarse la denuncia, como lo indica el Capítulo XIII, deberá realizarse mediante oficio de acuerdo al Anexo N° 7, contemplado en el Reglamento Interno Escolar.

Los y las Docentes, Inspectores/as y Equipo Directivo del Establecimiento Educacional, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 175 letra e y 176 del Código Procesal Penal, deben informar oportunamente a Convivencia Escolar para realizar denuncia ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los Tribunales de Justicia competentes, cualquier conducta que pueda revestir caracteres de delito y que afecten a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento educacional o en el entorno familiar. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos, sanciones y medidas que origine el presente Manual y Reglamento de Convivencia Escolar.

En especial:

- Situaciones de maltrato a niños (as) o adolescentes en el hogar u otro lugar (Ley 19.698, tribunales de Familia)
- Robos o hurtos en el colegio (no desapariciones o pérdidas de objetos).
- Tráfico de drogas o de cualquier sustancia ilícita en el colegio.
- Situaciones de connotación sexual o agresiones sexuales que afecten a los y las estudiantes o que hubieran tenido lugar en el Establecimiento.
- Delitos cometidos por estudiantes con discernimiento (desde los 14 años, Ley Penal Adolescente).

6. Se deberán tomar medidas de resguardo internas (descritas en la letra C) de este protocolo) para proteger la integridad física y psicológica de los afectados, las cuales deben ser notificadas de manera escrita a los involucrados y apoderados.

7. En caso que los apoderados realicen la denuncia, ante fiscalía, deberán poner en conocimiento a la Dirección del Colegio por escrito y con identificación dentro de un plazo de 24 horas, a fin de dar inicio a la debida investigación, para ponerse a disposición del fiscal que haya sido designado por el Ministerio Público.

B) INDAGACIÓN:

1. Se deberán efectuar las siguientes entrevistas en el orden establecido:

- Apoderados, para que tomen conocimiento. En todo caso, podrán entrevistarse a los estudiantes solo si su edad y estado de madurez lo permiten, siempre evitando su revictimización en cumplimiento del interés superior del niño y solo contando con autorización previa del apoderado.
- Estudiante involucrado observando lo indicado precedentemente
- Apoderado
- Terceros, es decir, otros estudiantes, apoderados, observando lo anterior en materia de entrevistas a estudiantes
- Las entrevistas a estudiantes de educación parvularia a 5° básico, solo podrán realizarla psicólogos del Establecimiento

Citación a las entrevistas: se deberá citar a entrevistas dentro de un plazo de 24 horas siguientes a la comunicación de la apertura del Protocolo, para un día y hora determinado. La citación se realizará mediante agenda escolar o correo electrónico dirigido a la dirección registrada en CMI, o institucional si es trabajador, y en su defecto por carta certificada enviada al domicilio registrado en CMI, o en su contrato de trabajo si es trabajador. En defecto de las anteriores, podrá utilizarse la vía telefónica dejando constancia por escrito de la hora de llamada y N° remitente y saliente, con firma y timbre de quien la realiza.

Forma de comunicar las medidas/acciones: En el mismo orden de prelación indicado en el párrafo precedente, deberán comunicarse las medidas/acciones que involucren a las madres, padres, apoderados/as o adultos responsables de los estudiantes afectado, es decir, la comunicación se realizará mediante agenda escolar o correo electrónico dirigido a la dirección registrada en CMI, o institucional si es trabajador, y en su defecto por carta certificada enviada al domicilio registrado en CMI, o en su contrato de trabajo si es trabajador. En defecto de las anteriores, podrá utilizarse la vía telefónica.

Si es más de un involucrado, las entrevistas se realizarán por separado. Las entrevistas se deberán materializar en el **Formulario Dos**.

2. Disponer de cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento, si es necesario se usará el registro de grabación de las cámaras de seguridad como medios de prueba.

3. Aplicar la Encuesta “A mí me sucede que” de este Protocolo (Formulario Siete). La encuesta deberá aplicarla el Psicólogo del Establecimiento, quien indagará mediante preguntas realizadas al estudiante en relación a sus respuestas, a qué se refiere y deberá dejar constancia de lo indagado, a través de un informe escrito.

4. Durante el proceso investigativo se cautelará la debida reserva de la situación en beneficio de la dignidad de los estudiantes. Es fundamental detectar a los estudiantes que están involucrados, tanto agresores como víctimas determinando los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

La indagación no tiene el carácter de investigación de delitos, dado que ello corresponde exclusivamente a las autoridades competentes.

C) DERIVACIONES:

El Encargado del Protocolo, deberá gestionar acciones y derivaciones tendientes a otorgar medidas de resguardo, dirigidas a los afectados que el Establecimiento pueda proporcionar. Así, podrá requerir de la intervención de organismos especializados, como: Oficina de protección de derechos (OPD), Programa de prevención especializada (PIE) u otra red de apoyo similar para los efectos de recibir orientación y/o requerir la intervención de un familiar directo del estudiante, quien le brinde apoyo y protección.

Igualmente se podrá implementar respecto de los estudiantes (sea a nivel de curso y/o individual) un Plan de Acompañamiento por parte del Establecimiento Educacional durante el desarrollo del Protocolo.

DE LAS MEDIDAS O ACCIONES QUE DEBERÁ ADOPTAR EL ESTABLECIMIENTO:

Respecto de la víctima	Se ofrecerá una primera contención por parte del Profesor(a) Jefe y una evaluación psicológica del o la estudiante por parte del psicólogo del ciclo, quedando abierta la posibilidad de hacer un posterior seguimiento o derivación externa, como la OPD, PIE u otra red de apoyo similar. Se ofrecerá un acompañamiento (Plan de acompañamiento) periódico por parte del psicólogo, Profesor(a) Jefe o algún otro tutor que ayude a resignificar su historia dentro del colegio y/o en el desarrollo de habilidades socioemocionales que pudiera requerir el estudiante.
Respecto del (la) Agresor(a) o los (las) agresores(as)	Este tipo de faltas será sancionado conforme al Reglamento de Convivencia, por lo que se procederá según el procedimiento ahí establecido y a la gradualidad en la determinación de la sanción (reiteración, edad, circunstancias particulares del alumno/a, etc). El estudiante, previa autorización de sus padres, será derivado al psicólogo del ciclo para recibir apoyo de contención y realizar, de ser necesario, una primera evaluación para comprender el estado en que se encuentra el estudiante implicado Se sugerirá apoyo psicológico externo, apoyo espiritual por parte del capellán o encargado de pastoral del ciclo.
Respecto al resto de los compañeros:	Se evaluará la sociabilización del conflicto y toma de conciencia del rol que juegan los 'espectadores', guiada por orientador o psicólogo del ciclo junto al Profesor(a) jefe.

Plazo para aplicar y comunicar las medidas de resguardo: dentro del plazo de indagación (15 días hábiles contados desde la designación del Encargado del Protocolo), se

deben aplicar y comunicar las medidas de resguardo, debiendo consignarse de toda derivación en el Formulario Tres y además, en las conclusiones y fundamentos en el Formulario Cuatro (Informe concluyente).

De toda derivación debe dejarse constancia en el **Formulario Tres**.

“DE LAS MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.”

El Profesor jefe o la Encargada de Convivencia Escolar deberá realizar entrevistas de seguimiento con los estudiantes involucrados, si se observa que no ha existido un cambio positivo de conducta, deberá entrevistarse con el apoderado para informar y establecer estrategias de apoyo de la familia (evaluación de especialistas) y derivación a la psicóloga del establecimiento.

FORMA DE COMUNICACIÓN CON LOS ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.

La Encargada de Convivencia Escolar tiene el deber de informar a los padres o apoderados de los estudiantes afectados de forma escrita (vía agenda o correo electrónico), en caso de considerarlo necesario, citándolos a entrevista dejando constancia escrita de la misma. En todo caso, los apoderados deben acusar recibo de la información recibida.

“MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.”

El equipo de Formación deberá desarrollar un plan de acción para ser abordado por el grupo curso a través del Profesor Tutor y/o Encargada de Convivencia Escolar.

En el ejercicio y protección de los derechos que se hayan vulnerado, se prestará ayuda a cada una de los estudiantes involucrados y los cursos a los que pertenezcan la o las víctimas, abordando pedagógicamente por los docentes en los momentos de orientación, consejo de curso o alguna asignatura a fin, generando reflexión y aprendizajes colectivos con el curso y/o nivel donde se detectó el caso. Este abordaje se realizará de manera despersonalizada, es decir, sin hacer mención específica al caso detectado.

Además, nuestro establecimiento educacional realizará las siguientes acciones con carácter preventivo y promocional de la salud mental, para detectar situaciones de vulneración de derechos y potenciar los factores protectores de la salud mental de los estudiantes y sus familias:

- Capacitaciones y facilitación de instancias formativas para el cuerpo docente del establecimiento en detección de situaciones de vulneración de derechos de menores, y primera acogida.
- Facilitación de espacios pedagógicos en los cuales se abordan temáticas tales como detección de violencia, derechos de los niños, sana convivencia entre pares. Estas instancias se concentran especialmente en las asignaturas de orientación, instancias de consejos de curso y de a través de los objetivos de aprendizaje transversales.
- Resguardo de los espacios físicos de las partes del caso para prevenir futuras acciones malintencionadas o acoso posterior. (distanciamiento en sala, cambios de curso, asistencia contra jornada, entre otras y según la gravedad)
- En caso de ser necesario, el establecimiento derivará al estudiante afectado a las

distintas instituciones y organismos competentes que digan relación con la vulneración de derechos que hubiese sufrido.

Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y el grado de madurez de los involucrados, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.

APOYO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL PRODUCTO DE LA ACTIVACIÓN DE UN PROTOCOLO DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

Estas medidas se aplicarán durante el proceso de indagación o como medida de reparación posterior al resultado de la indagación.

- Brindar contención emocional a los estudiantes involucrados que lo requieran previa autorización del apoderado; ya sea durante el proceso de indagación (víctimas o afectados) o posterior a la indagación como medida de reparación.
- Realizar entrevistas de seguimiento semanales a modo de apoyo y contención emocional.
- Posterior a una indagación y como medida formativa para un estudiante, se supervisará y guiará en la realización de un trabajo que le permita reflexionar sobre su conducta y las consecuencias que esta conllevo. Puede ser trabajado solo con la psicóloga o ser presentado al grupo curso, dependiendo de la problemática y el tema.
- Realizar intervenciones o talleres en el grupo curso junto al Profesor jefe, a modo de trabajar la problemática específica que los esté afectando.
- Realizar entrevistas de devolución a los apoderados con el fin de retroalimentar lo realizado y observado en el estudiante, brindando sugerencias para el óptimo avance de sus dificultades.
- Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas en caso de problemáticas específicas de la salud mental.

REDES DE APOYO. Es importante conocer la red de apoyo y las instituciones especializadas en el diagnóstico, prevención, protección y reparación ante situaciones de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro disponibles a nivel local:

- Oficinas de Protección de Derechos (OPD): Intervienen ante la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en una alerta a considerar, y que no necesariamente son una grave vulneración de derechos (conflictos de los niños o adolescentes con sus pares, profesores o familia). La intervención puede considerar tanto a la familia como al espacio escolar del niño o adolescente, dependiendo de la situación.
- Proyecto de Intervención Breve (PIB): Realizan tratamiento individual y familiar a niños y adolescentes que presenten situaciones y/o conductas que constituyan una señal evidente de la reiteración (cronificación) de la vulneración de derechos que provocan daño y/o amenazan sus derechos.
- Programa de Intervención Especializada (PIE): Realiza tratamiento ante la presencia de situaciones que se constituyen en evidente riesgo o daño para el niño a nivel individual, familiar y social, entre las que cuentan: consumo problemático de drogas, desescolarización o deserción escolar, trastornos emocionales u otros.

- Programa de Prevención Comunitaria (PPC): Está dirigido a niños y adolescentes que necesiten desarrollar competencias de autoprotección, conductas pro-sociales o estén motivados en la participación y formación ciudadana.

DEBER DE RESGUARDO. Existirá la obligación, por parte del establecimiento de resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados en todo momento, permitiendo que éstos se encuentren siempre acompañados si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlos o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la revictimización de éstos.

El mismo deber de resguardo establecido en el párrafo precedente, ha de considerarse respecto de la identidad del acusado o acusada, o de quien o quienes aparecieran como involucrado en los hechos denunciados, hasta que la indagación se encuentre afinada y se tenga claridad respecto del o la responsable.

“MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL APLICABLES A LOS ESTUDIANTES INVOLUCRADOS.”

MEDIDAS FORMATIVAS. Las medidas complementarias descritas a continuación, tienen un carácter formativo y de reparación, pudiendo elegir más de una acorde al caso particular.

- Ayudar a los auxiliares de aseo a limpiar por un tiempo determinado.
- Ser el encargado del orden de la sala por un tiempo asignado.
- Ayudar a hacer materiales de aprendizaje.
- Hacerse cargo de un diario mural institucional.
- Hacerse cargo del diario mural de su curso.
- Hacer un taller para estudiantes más pequeños en cuanto a la importancia del buen trato para la armonía de curso.
- Hacer un video que muestre la historia de una persona o grupo que hizo actos de deshonestidad (mentira, hurtos) o no resolvió pacíficamente un conflicto. Debe relatar las causas y consecuencias del acto que cometieron.
- Traer un regalo hecho por uno mismo, con una tarjeta para pedir disculpas a quien le hizo un acto deshonesto (mentira o hurto) Faltaron el respeto / maltrataron de alguna manera (maltrato sin violencia grave física o psicológica, como el bullying, que son faltas más graves).
- Realizar trabajo comunitario un día después de clases, decidido con la Encargada de Convivencia Escolar o Equipo de Convivencia Escolar dependiendo de la falta.
- Revisar la basura que quedó botada en el suelo de la sala. Categorizarla e investigar durante la semana los efectos en el medio ambiente de cada uno de esos tipos de basura. Exponerla a los compañeros de curso.
- Hacer una lista de 10 formas de tratar bien a los compañeros y con ella hacer un diario mural en la sala.
- Ser el encargado de regular el silencio durante las clases por tres días.
- Hacer un cuento para los compañeros de los cursos más pequeños que deja como enseñanza o moraleja la relevancia del buen trato e ir a contárselos (como Cuenta cuentos).
- Hacer un video que muestre la historia de una persona o grupo que hizo actos de cyberbullying, evidenciando las consecuencias negativas que tuvo en el afectado.

MEDIDAS DE CONTENCIÓN PARA LOS ESTUDIANTES. El apoyo psicológico individual solicitado por profesores jefes o apoderados, quienes lo solicitan por derivación escrita al área de psicología, ya sea por dificultades en el estudiante de tipo emocionales, sociales, familiares, personales, conductuales, escolares, entre otros.

- Brindar apoyo emocional y asesoría individual a cada alumno derivado por su profesor o apoderado a través de entrevistas semanales o bimensuales, previa autorización de su apoderado.
- Realizar entrevistas a los apoderados con el fin de retroalimentar lo realizado y observado en el estudiante, entregando orientaciones para el abordaje de las dificultades de sus hijos.
- Pesquisar y detectar posibles problemáticas que requieran la evaluación y tratamiento de especialistas externos.
- Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas externos en caso de problemáticas específicas de la salud mental.
- Elaboración de informes para especialistas externos o instancias judiciales que lo soliciten.
- Seguimiento de los estudiantes que mantengan tratamientos con especialistas externos a través del contacto con los apoderados y sus especialistas (previa autorización del apoderado) que permitan la triangulación de la información del niño.
- Coordinar redes con los programas o especialistas de los estudiantes o familias que se encuentren derivados por tribunales de familia.

CRITERIOS DE APLICACIÓN DE MEDIDAS REPARATORIAS Y DISCIPLINARIAS.

Toda medida debe tener un carácter claramente formativo para los involucrados y para la comunidad educativa en su conjunto. Será impuesta por el profesor jefe, encargado de convivencia o director de ciclo, conforme a la gravedad de la conducta, respetando la dignidad de los involucrados, y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable.

Deberán tomarse en cuenta al momento de determinar la medida reparatoria, formativa o disciplinaria, entre otros, los siguientes criterios:

- La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas.
- La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado.
- La naturaleza, intensidad y extensión de la agresión.
- La pluralidad y grado de responsabilidad de los agresores.
- El carácter vejatorio o humillante del maltrato o situación de lesión de la convivencia escolar.
- Haber actuado en anonimato, con una identidad falsa u ocultando el rostro.
- Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa.
- El abuso de una posición superior ya sea física, moral, de autoridad o la discapacidad o indefensión del afectado.

Toda consecuencia deberá ser respetuosa con el alumno que cometió la falta, realista, proporcional y acorde a la falta cometida, considerando factores agravantes y atenuantes.

En el caso de que los antecedentes recopilados confirmaron el autor, en base a los medios

de prueba presentados, El Encargado(a) de Convivencia Escolar dispondrá de amplias facultades para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta.

Las medidas otorgadas son aquellas especificadas en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

D) COMUNICACIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

En el caso de que los hechos trascienden y sea absolutamente necesario informar a la comunidad educativa, se deberán resguardar los siguientes puntos:

- **Comunicación con las familias involucradas:** Durante el procedimiento, la Encargada de Convivencia Escolar y psicólogo velarán por la comunicación con la familia y el alumno involucrado, ya sea a través de entrevistas, llamados telefónicos o contacto vía mail. Asimismo, se tomarán las medidas necesarias para proteger la integridad física, psicológica y espiritual del alumno afectado y su familia, y se realizará la derivación a los profesionales especializados que corresponda.
- **Comunicación a la comunidad de profesores y personal del colegio:** En lo posible, se intentará que la comunicación a los educadores y personal del colegio sea anterior a la comunicación a los apoderados, de manera que el personal del colegio se encuentre informado al momento de recibir inquietudes de los padres.

El Director ponderará la necesidad de comunicar los hechos a la comunidad educativa, sólo si ello es estrictamente necesario, resguardando la identidad del afectado, su dignidad y privacidad.

- **Seguimiento y cierre del proceso:** El colegio mantendrá comunicación fluida con la familia del alumno involucrado, brindando las facilidades que sean de su alcance, así como también con los especialistas en el caso de ser necesario. Se tomarán medidas de apoyos pedagógicos y psicosociales de resguardo y apoyo, de acuerdo a las necesidades del alumno y la familia. El colegio se mantendrá colaborando con la indagación judicial durante todo el proceso e informará a la comunidad de los avances en caso de ser estrictamente necesario.

Se mantendrá también comunicación fluida con instituciones y organismos pertinentes que estén siendo partícipes del proceso. Todos aquellos que de algún modo han tomado noticia del hecho deben salvaguardar, cualquiera sea el resultado de la indagación, la honra y dignidad de las personas involucradas, de manera que no sea perjudicada injustamente. Durante el tiempo en que no se tengan noticias ni avances, se mantendrá una actitud de acogida, cuidado y alerta hacia el alumnado de los niveles involucrados.

E) PLAZO DE DURACIÓN DE LA INDAGACIÓN: 15 días hábiles contados desde la designación del Encargado del Protocolo, salvo que la gravedad de la falta demande un tiempo superior de indagación, el que en ningún caso podrá exceder en total los 20 días hábiles, la extensión del plazo deberá ser solicitado por la Encargada de Convivencia Escolar al Rector, quien lo aprobará de forma escrita.

F) DERECHO A SER ESCUCHADO: Mientras se esté llevando a cabo la indagación, todos

los involucrados serán escuchados y no se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos al proceso, salvo si quien los solicita es la Sostenedora, Tribunales de Justicia, Fiscalía, Policía de Investigaciones o la Superintendencia de Educación.

G) INFORME CONCLUYENTE: Una vez terminada la etapa de indagación, la que no puede exceder del plazo de 15 días, salvo que exista prórroga ya indicada, el encargado tendrá 2 días hábiles para entregar el resultado del Protocolo mediante entrevista, el cual se materializará en un Informe Concluyente (**Formulario Cuatro**) al apoderado del estudiante involucrado.

El Informe deberá incluir las acciones realizadas, en especial los medios de pruebas obtenidos, las conclusiones, las sanciones y medidas que correspondieren de acuerdo al Reglamento Interno Escolar, y las medidas que establece este protocolo.

Si hay más de un involucrado se deberá elaborar un Informe para cada uno de ellos.

En caso de no ser posible la entrevista, se le remitirán los antecedentes por carta certificada, enviada al domicilio del apoderado registrado en CMI Escolar.

Si el resultado de la indagación, sugiere la medida de cancelación de matrícula o expulsión, el Informe Final deberá, ser entregado solo a Rectoría, en el mismo plazo, para que ésta determine la adopción de la medida sugerida, de acuerdo al Procedimiento de Expulsión o Cancelación de matrícula regulado en el Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media en su Anexo N° 8.

H) NORMAS DE APELACIÓN A SANCIONES:

- Si la sanción determinada es distinta de cancelación de matrícula o expulsión, los involucrados y/o sus apoderados, tendrán derecho de apelar por escrito (**Formulario Cinco**) ante el Rector del Establecimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del Informe, el cual resolverá por escrito (**Formulario Seis**) , en un plazo de 5 días hábiles siguientes. La resolución se enviará por correo electrónico a los involucrados (registrado en CMI), y a falta de este, mediante carta certificada al domicilio de los involucrados (registrado en CMI).
- Si la sanción determinada es cancelación de matrícula o expulsión, la apelación deberá sujetarse a las normas del Procedimiento de Expulsión o Cancelación de Matrícula del Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media.

I) CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DEL PROTOCOLO:

Los plazos establecidos en este Protocolo son de días hábiles; entendiéndose por inhábiles los días sábados, domingos y festivos, incluyendo, las interrupciones del periodo escolar, periodo en que uno o más involucrados se encuentren con licencia médica, o por casos fortuitos o fuerza mayor.

En ningún caso se suspenderá el plazo de 24 horas para la denuncia de delitos, establecido en Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno Escolar.

J) AMPLIACIÓN DE PLAZOS:

Los plazos del Protocolo podrán ampliarse por quien lo aplica, hasta por 5 días hábiles adicionales, por resolución fundada del investigador y previamente autorizado por la Rectoría. La ampliación del plazo deberá comunicarse a los involucrados en entrevista o

mediante correo electrónico enviado a dirección registrada en CMI Escolar antes de vencer el plazo primitivo.

En ningún caso se ampliará el plazo de 24 horas para la denuncia de delitos, establecido en Procedimiento de Denuncia del Reglamento Interno Escolar.

En caso de corroborarse responsabilidades individuales en los hechos investigados, el Coordinador de Convivencia Escolar aplicará la medida frente a las conductas consideradas como maltrato escolar, desarrollando los procedimientos respectivos, dentro de un sistema gradual:

- Suspensión del agresor por dos a tres días de clases (según gravedad de la falta), inmediatamente de haber investigado el hecho.
- El estudiante quedará con Carta de Condicionalidad durante el año lectivo.
- Cancelación de Matrícula para el año siguiente (no renovación del servicio educacional para el año siguiente).
- Cese inmediato de la prestación de servicio educacional.

FORMULARIO UNO

FECHA DE INGRESO	____ / ____ / ____
HORA ____:____	Horas

DATOS DENUNCIANTE	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
TELÉFONO	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	

DATOS DE SU ESTUDIANTE	
NOMBRE COMPLETO	
CURSO	
RUN	
DOMICILIO	

DATOS DEL DENUNCIADO			
NOMBRE COMPLETO			
CURSO			
ENCIERRE EN UN CÍRCULO O COMPLETE, SEGÚN CORRESPONDA	Estudiante	SI - NO	CURSO:
	Apoderado	SI - NO	CURSO:
	Profesor Jefe	SI - NO	
	Profesor de Asignatura	SI - NO	ASIGNATURA:
	Asistente	SI - NO	
	Otro		QUIÉN:

|

--	--	--

ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN DETECTADA				
Día y hora de ocurrencia de los hechos	/ / — : Horas	Lugar de ocurrencia de los hechos		
TESTIGO(S)	Nombre:		Curso o cargo:	Contacto:
	Nombre		Curso o cargo:	Contacto:
	Nombre		Curso o cargo:	Contacto:
	Nombre		Curso o cargo:	Contacto:
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA				

RECLAMANTE

RECEPCIÓN DE SECRETARÍA/CFI ESCOLAR (SEGÚN CORRESPONDA)

FORMULARIO DOS. FICHA DE ENTREVISTA

N° ENTREVISTA	
FECHA ____ / ____ / ____	____
HORA ____ : ____	Horas

DATOS ENTREVISTADO	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
TELÉFONO	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	
ENTREVISTA	

FIRMA ENTREVISTADO

FIRMA ENTREVISTADOR

FORMULARIO TRES. DERIVACIONES

3.1 DERIVACIONES

Derivación/denuncia	Fecha	Institución	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable
Derivación a constatar lesiones				
Denuncia (si es constitutivo de delito)				
Derivación a Tribunal de Familia				
Otras:				

Adjuntar documentación de respaldo.

OTRAS:

Tipo de medida	Descripción	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable

Adjuntar documentación de respaldo.

FORMULARIO CUATRO. INFORME CONCLUYENTE (ENTREGA CON CARÁCTER DE RESERVADO)

PROTOCOLO:	
FECHA DE INFORME	

DATOS DEL ENCARGADO DEL PROTOCOLO	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
CARGO	
CORREO ELECTRÓNICO	

DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)	
INICIALES DE SU NOMBRE	
CURSO	

DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)	
INICIALES DE SU NOMBRE	
CURSO	

ACCIONES REALIZADAS		
TIPO DE ACCIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.	___ / ___ / ___	
2.	___ / ___ / ___	
3.	___ / ___ / ___	
4.	___ / ___ / ___	

CONCLUSIONES Y FUNDAMENTOS			

SANCIÓN			
SANCIÓN	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.			

MEDIDAS			
MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.			

ENTREGA DEL INFORME (FICHA INTERNA)				
PROTOCOLO:				
DENUNCIANTE:				
AFECTADO:				
Medio de citación				
Fecha de citación				
Fecha de entrevista				
Lugar de entrevista				
Hora de entrevista				
Firma reclamante				
Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere) adjuntar comprobante	Fecha del envío: ____/____/____	Hora de envío: ____:____ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:
DENUNCIADO				
Medio de citación				
Fecha de citación				
Fecha de entrevista				
Lugar de entrevista				
Hora de entrevista				
Firma reclamado				
Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere). Adjuntar comprobante	Fecha del envío: ____/____/____	Hora de envío: ____:____ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:

NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO

FORMULARIO CINCO. APELACIÓN

PROTOCOLO:	
FECHA RECEPCION	

DATOS DEL APELANTE	
NOMBRE COMPLETO	
RUN	
CURSO/CARGO	
DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO	
APELACIÓN	

FIRMA APELANTE

FORMULARIO SEIS. RESOLUCIÓN DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN DE APELACIÓN

PROTOCOLO:	
FECHA RECEPCION	
MEDIO DE ENVIO	

Estimado Sr(a).

Presente.

Junto con saludar, en virtud de los antecedentes presentados en su escrito de apelación, _
de fecha se resuelve que

en base a los siguientes fundamentos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Saludos cordiales,

**RECTOR(A)/SOSTENEDOR
ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL**

cc. archivo



FORMULARIO SIETE. A MÍ ME SUCEDE QUE “A MÍ ME SUCEDEQUE...”

Me llamo:	Curso:
Fecha:	Soy(mujer,varón):
Edad:	años.

Este cuestionario permitirá que reconozcas en ti, o en otros, ciertas conductas, las cuales son importantes de manejar, controlar y/o modificar. Reconociéndolas será más fácil obtener ayuda o apoyo y en tu colegio hay personas especializadas para dártelo.

El cuestionario que estás leyendo te permitirá identificar si existe intimidación o maltrato dentro del ambiente escolar, sea proporcionado por compañeros o compañeras de tu escuela o liceo. Ten en cuenta que algunos estudiantes cuando son maltratados, acosados o amenazados por otro u otros compañeros pueden sentir temor a hablar. Por esto, ten presente que este cuestionario te permitirá expresar tus sentimientos y emociones sobre el problema de violencias. No existen respuestas correctas o erróneas.

Durante el último mes, en el colegio:	Todos los días	2 a 3 veces por semana	2 a 3 veces por mes	Una vez al mes	Nunca
Me dicen sobrenombres que no me gustan.					
Se burlan de mí (cómo hablo, uso lentes, soy feo/a, soy chico/a, malo para la pelota).					
Me golpean o agreden físicamente.					
Han amenazado con pegarme.					
Me presionan para que les dé mi dinero, colación u otras pertenencias.					
Me presionan para que yo haga cosas que no me gustan y no quiero hacer.					
Mis compañeros me dicen garabatos y groserías.					
Mis compañeros esconden o me sacan mis cosas (cuadernos, lápices, ropa).					
Me han dañado mis cosas en el colegio (cuadernos, libros, lápices, trabajos, ropas).					

Han dicho mentiras acerca de mí, que me hacen daño y/o desprestigian.					
Mis compañeros no me dejan jugar con ellos/as.					
No me dejan estudiar con ellos ni participar en los trabajos de grupo.					
Mis compañeros no me dejan dar opiniones en el grupo					
He sentido miedo de venir al colegio y de encontrarme con algunos compañeros.					
Me siento triste y me dan ganas de llorar cuando estoy en el colegio.					
Me siento sola/o y aburrida/o, no tengo ganas de venir al colegio.					
Me han molestado sexualmente (besos y contactos corporales contra mi voluntad).					

Es muy importante que respondas a este cuestionario con la verdad, ya que así puedes ayudar a que podamos comprender cómo se sienten en nuestro colegio y qué se requiere para que tú y tal vez otros compañeros o compañeras se sientan y lo pasen mejor. Este cuestionario será confidencial.

Revisa cada una de las afirmaciones y luego marca con una "X" la frecuencia con que ello ocurre. Para cada afirmación debes seleccionar solamente una alternativa. Si crees importante agregar algo más, escríbelo en el reverso de la hoja. Si tienes una duda, no olvides consultar. Gracias por ayudarnos de hacer de nuestro colegio un mejor lugar en el cual estudiar.

Podrás indicar al reverso de la hora los responsables de las conductas que se describen y que te afectan.

FORMA DE TABULAR

Todos los días:	4puntos.
2 a 3 veces por semana:	3puntos.
2 a 3 veces por mes:	2puntos.
una vez al mes:	1punto.
nunca:	0 puntos.

TABULACIÓN DE RESULTADOS

0 puntos: Ausencia de maltrato
1-17 ptos: maltrato leve
18-43 ptos: maltrato moderado
44-68 ptos: maltrato grave