

COLEGIO DE  
HUMANIDADES  
DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS



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

DICIEMBRE 2022



## I. DEFINICIONES ELEMENTALES

### 1. CONVIVENCIA ESCOLAR

“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” (art 16A).

### 2. CLIMA ESCOLAR

Lo podemos definir como todas aquellas interacciones y percepciones que se pueden dar en la comunidad educativa, siendo dinámicas y evolutivas según la etapa de desarrollo que presenten nuestros estudiantes, para lo cual todos los docentes, asistentes de la educación y equipo directivo, desarrollaremos estrategias que nos permitan tener un ambiente nutritivo para que fortalezca los procesos de aprendizajes y de relacionarnos con el otro, a través de la donación de sí mismo.

### 3. MALTRATO ESCOLAR

Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa. El maltrato escolar se puede dar de la siguiente forma:

- 3.1 *Maltrato físico* se refiere a aquellas conductas realizadas por algún miembro de la comunidad escolar en contra de otro miembro de la comunidad escolar que atente contra su dignidad y que arriesgue su integridad física.
- 3.2 *Maltrato psicológico o emocional*, se refiere a aquellas conductas realizadas por algún miembro de la comunidad escolar en contra de otro miembro de la comunidad escolar que atenta contra su dignidad y que arriesgan su integridad síquica.

### 4. ACOSO ESCOLAR

A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de



indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos y redes sociales. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

## **5. VIOLENCIA ESCOLAR**

Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/ as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana. El artículo 16 D de la Ley General de Educación, establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: “revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

## **6. FUNA**

Es un concepto que se utiliza para desacreditar y repudiar públicamente a una persona, entidad o grupo. Generalmente se realiza por redes sociales. Dentro de nuestro marco reglamentario lo calificamos como una acción de maltrato y/o acoso escolar.

La Funa no contribuye a resolver conflictos, al contrario, los complejiza y daña gravemente la convivencia escolar.

## **7. MEDIDA DE APOYO PEDAGÓGICO O PSICOSOCIAL**

Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo



de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión. Este apoyo psicosocial se realizará dependiendo de los hechos que originan la activación del protocolo, tomando las acciones necesarias considerando la edad y el grado de madurez de los estudiantes involucrados, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados.<sup>1</sup>

## **7. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de

cualquier medio que permita dejar constancia de su realización, generando el cumplimiento de la Ley General de Educación en el artículo 10 letra b, en donde se reconoce que los apoderados deben ser informados por el sostenedor, los directivos y docentes a cargo de la educación de sus hijos.

Será la secretaria de dirección o a quien nombre el encargado de convivencia escolar, quien se comunicará telefónicamente o por correo con los apoderados, informando fecha y hora de la citación. En la entrevista, el encargado de Convivencia escolar, informará y notificará la(s) situaciones que alteran las normas de la buena convivencia escolar al interior del colegio; también informará los pasos a seguir en caso de investigación y presentar los profesionales a cargo de realizar las acciones de seguimiento.

---

<sup>1</sup> Circular que imparte instrucciones sobre reglamento internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento estatal, pág. 43



## **II. TIPOS DE MALTRATOS**

### **1. MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES**

En esta hipótesis de maltrato, el Encargado de Convivencia Escolar implementará el protocolo de actuación regular (según establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar). Se debe dejar registro por escrito del reporte por parte de los apoderados, estudiantes o educadores del colegio con respecto del estudiante que realice el daño de forma frecuente y estable en el tiempo, con el cual se inicia el Protocolo de Acción de Maltrato Escolar e iniciará el proceso de investigación.

### **2. MALTRATO ADULTO – ESTUDIANTE**

El Colegio considera de especial gravedad cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad – adulto - sea docente, asistente de la educación u otro. Por lo anterior, los reportes o denuncia de posible maltrato de adulto contra estudiante serán manejados bajo la consideración de grave o gravísima según sea el caso, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso.

En caso de existir una denuncia de maltrato de un funcionario del colegio a un estudiante del mismo establecimiento, y en vistas a realizar una adecuada indagación de los hechos, se podría suspender o limitar el contacto de un funcionario del Colegio respecto de un estudiante. Esta acción se realizará en conformidad a las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las cláusulas que los contratos laborales establecen, buscando separar a la presunta víctima del presunto agresor.

Dentro de las medidas de protección a estudiante(s) que haya(n) sido agredido(s) por un funcionario u otro adulto de la Institución, se encuentra el proporcionar apoyo psicológico y sicopedagógico que permita garantizar el proceso escolar del estudiante.

### **3. MALTRATO DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO DEL COLEGIO**

En esta hipótesis de maltrato escolar se aplicará el concepto de maltrato indicado anteriormente. Por lo anterior, los reportes o denuncia de posible maltrato de estudiante a adulto serán manejados bajo la consideración de falta mayor, grave o gravísima según sea el caso, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso.



#### **4. MALTRATO ENTRE ADULTOS:**

##### **a) Maltrato de un funcionario del colegio a un apoderado**

En esta hipótesis de maltrato, el Encargado de Convivencia Escolar implementará el protocolo de actuación regular (debido proceso establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar). Respecto del funcionario del Colegio, una vez recibido el reporte de parte del apoderado eventualmente agredido, se podrá derivar a entrevista con el Encargado de Convivencia Escolar o con quien se estime pertinente, para evaluar su condición personal ante la situación que lo afecta. De acuerdo con los resultados de tal evaluación, se solicitará a Dirección, autorización para aplicar las sugerencias indicadas por el evaluador. En el caso de que se haya otorgado Licencia Médica se dará curso al procedimiento institucional estipulado para estos casos.

##### **b) Maltrato de un apoderado a un funcionario del colegio**

En esta hipótesis de maltrato, el Encargado de Convivencia Escolar implementará el protocolo de actuación regular (debido proceso establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar).

##### **c) Maltrato entre apoderados**

En esta hipótesis de maltrato, el Encargado de Convivencia Escolar implementará el protocolo de actuación regular (debido proceso establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar). El Colegio ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes, teniendo en cuenta la promoción de la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa y el bien superior de los alumnos. El establecimiento dejará registro del caso, según corresponda, en la Hoja de Registro de Entrevista.



### III. CIBERACOSO ESCOLAR O “CIBER-BULLYING”

#### 1. DEFINICIÓN

El ciberacoso, conocido también como *ciberbullying*, consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor. En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad difusión de material denigrante para la víctima o exclusión. Acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan en contra de otro estudiante vulnerable o en situación de indefensión, valiéndose de medios tecnológicos-virtuales que provoquen maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, tomando en cuenta su edad y condición.

#### 2. INDICADORES DE RIESGO

##### 2.1 Comportamientos e Indicadores de una posible víctima:

- Dar la contraseña de correo electrónico o de algún programa de Internet a algún amigo.
- Utilizar la misma contraseña para varios programas/páginas de Internet.
- Dar o subir datos personales a Internet.
- Pensar que Internet es un sitio seguro.
- Ser o haber sido víctima de bullying tradicional en el Colegio.
- Haber intentado reunirse con personas a las que había conocido por Internet.
- Haber intercambiado fotos o videos personales con otras personas que ha conocido por Internet.
- Intercambiar de forma poco meditada la Dirección de correo electrónico u otras redes sociales con desconocidos.
- Aceptar como amigos en Internet personas que no conoce.
- Manifestar cambios de humor repentinos.
- Mostrar tristeza o desgano para realizar actividades cotidianas.
- Sufrir deterioro de habilidades sociales, especialmente las asertivas, de defensa de sus intereses y derechos.
- Tener tendencia al aislamiento
- Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad
- Rechazar el hablar de situaciones de ciber-bullying



## 2.2. Comportamientos e Indicadores de un posible agresor:

- Haberse hecho pasar por otra persona en el móvil o Internet.
- No poseer normas de uso de internet.
- Mostrar/pasar fotos o videos que considera graciosos, aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del video.
- Haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en el Colegio.
- Justificar situaciones de ciber-bullying protagonizadas por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Reducir las actividades que signifiquen no disponer de internet o teléfono móvil.
- Tener escasa tolerancia a la frustración.
- Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto a sus iguales.
- Faltar el respeto a la autoridad, los docentes o los padres o madres.
- Evidenciar una actitud negativa hacia actividades cooperativas en las que se potencie la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.

## 2.3. Intervenciones Preventivas

- a) Activación: Se definirán e implementarán acciones preventivas en los grupos curso en los que se hayan detectado indicadores de posibles actos de *ciberbullying*.
- b) Responsables: Profesores Tutor, Equipo de Convivencia, Equipo Directivo.
- c) Plazos: Se especificarán de conformidad al plan de intervención preventiva diseñado.
- d) Acciones preventivas con estudiantes, padres y apoderados: Diagnosticar el clima escolar de aula y/o realizar sociograma de relaciones interpersonales de curso. Con base a los resultados diagnósticos, configurar y ejecutar las acciones pertinentes con base a las siguientes temáticas:
  - Promover la valoración de la conducta de “denunciar” como acto de protección hacia la víctima, evitando con ello que esta sea percibida como una acción desleal hacia los compañeros agresores.
  - Analizar las formas comunes de uso de las TICS en el curso.
  - Desarrollar programas de habilidades sociales con énfasis en el buen uso de las TIC’s
  - Ejecutar jornadas de reflexión sobre el *ciberbullying*, potenciando la importancia de ayudar a quienes pudieran ser víctimas de ello.
  - Promover la comunicación a padres y/o profesores de cualquier posible caso de *ciberbullying*.
  - Fortalecer la autoestima y la confianza en sí mismos de las estudiantes
  - Valorar toda conducta, actitud o acción que pueda contribuir a desincentivar el *ciberbullying*, fortaleciendo a los “espectadores” para que se constituyan en agentes activos de prevención.
  - Otras dirigidas a la promoción de valores, actitudes, conductas de carácter solidario, no- discriminador y empáticas.



## 2.4. Procedimientos

### 2.4.1 Fase Reporte O Denuncia

Pueden reportar: Todo integrante de la comunidad educativa puede reportar hechos que pudieran constituir ciberacoso escolar o ciber-bullying.

Habilitados para recibir el reporte: Docentes; comité de convivencia, Integrantes del Equipo Directivo, Asistentes de la Educación.

### 2.4.2 Acciones

- Registrar detalladamente el hecho reportado en el formulario respectivo, adjuntando la identidad del denunciante (esta se manejará en forma reservada).
- Definir si el presunto ciber-bullying constituye falta reglamentaria o presenta características de delito.
- Derivar al agente habilitado para procesar el reporte.
- Analizar y ponderar los antecedentes de la carpeta indagatoria.
- Resolver sobre confirmación o desestimación del ciberacoso escolar:

En los casos que no se pueda confirmar ni desestimar el ciberacoso escolar, o cuando no se pueda determinar al autor, se podrá:

- Realizar acciones preventivo-formativas en los grupos curso de los estudiantes afectados (Ej. Charlas sobre Ne-tiqueta, formación de competencias de manejo responsable de redes sociales, jornadas de reflexión sobre prevención y efectos del ciber-acoso, intensificar las medidas de supervisión del uso de redes sociales,etc.).
- Dejar el procedimiento en calidad de observación por el período de un semestre (al término de este periodo, si no se presentaran nuevos antecedentes, se resolverá el cierre definitivo del protocolo), manteniendo por el tiempo que sea necesario las medidas de apoyo al estudiante afectado.
  - a) En los casos en que el ciberacoso escolar haya sido desestimado, se deberá:
    - Informar lo resuelto a las partes involucradas.
    - Cerrar el protocolo realizado con informe de cierre.
  - b) En los casos que el ciberacoso escolar se encuentre confirmado, se deberá:
    - Calificar de “especial gravedad” la falta (tal como lo señala el RICE)
    - Considerar los atenuantes y agravantes que pudieran concurrir al caso.
- Atender al hecho de que la falta es un maltrato reiterado cuyos contenidos son reproducibles masivamente con bajas posibilidades de restricción o control, por ende, podrían afectar a la víctima no solo en el presente, sino también en el futuro.
- Incorporar en su análisis la edad, grado de madurez, desarrollo personal, características



### 2.4.3 Fase de Resolución

HABILITADOS PARA RESOLVER: Comité de Convivencia Escolar

La decisión de cancelar matrícula o expulsar solo podrá ser adoptada por el Director

PLAZOS: 5 días hábiles prorrogables una vez por Dirección ante razones fundadas personales y eventual presencia de necesidades educativas especiales de las estudiantes intervinientes, especialmente de la víctima.

- Evaluar y resolver las medidas disciplinarias y/o pedagógicas que se podrían aplicar (basándose exclusivamente en aquellas establecidas en el RICE para faltas de la gravedad del ciberacoso escolar) pudiendo aplicar una o más medidas conforme al mérito del caso.
- Solicitar aprobación del Director en los casos que la medida propuesta sea cancelación de matrícula o expulsión.
- Informar a los intervinientes la resolución definitiva y la instancia de apelación que corresponda a su caso (señalándoles el procedimiento y plazos para apelar si lo estiman pertinente).

### 2.4.4 Caso Especial

Si en el Protocolo de ciberacoso escolar se detectara una posible vulneración de derechos de algún estudiante, independientemente de las medidas o sanciones que pudieran aplicarse, el Colegio evaluará la pertinencia de activar el protocolo de Vulneración de Derechos.



#### IV. ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR

| PASOS                                                                         | RESPONSABLE                                                                                         | MOMENTO                                                | PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Paso 1:</b><br>Recepción del caso                                          | Cualquier miembro adulto de la comunidad educativa                                                  | Al conocer la ocurrencia del caso                      | Quien recepciona el caso, debe llenar la “Ficha del Caso” (Anexo n° 1) y luego derivar al Encargado de Convivencia Escolar (ECE) quién a su vez lo comunica a la Dirección del Colegio. El ECE llevará la investigación del caso y su resolución, o podrá designar a un profesional para ello. |
| <b>Paso 2:</b><br>Notificación del caso                                       | El Encargado de Convivencia escolar                                                                 | 24 horas desde que se recepciona el caso.              | Se cita al apoderado de cada alumno involucrado, por separado. Se levanta un acta de reunión.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Paso 3:</b><br>Indagación del caso                                         | El profesional designado para seguimiento del caso por el ECE                                       | 7 días hábiles, prorrogables por 5 días según el caso. | Se busca comprender la dinámica del caso. Se investiga lo acontecido con los estudiantes, profesores y familia.                                                                                                                                                                                |
| <b>Paso 4:</b><br>Resolución                                                  | El Comité de Convivencia Escolar                                                                    | Hasta 8 días hábiles desde conocido el caso.           | Se procede de acuerdo con el Informe de Investigación presentado por el profesional a cargo al Comité de Convivencia Escolar quien determinará las medidas que se adoptarán.                                                                                                                   |
| <b>Paso 5:</b><br>Información a la familia                                    | Encargado de Convivencia Escolar con profesional que se designe.                                    | Hasta 2 días hábiles desde adoptada la medida.         | Se procede a citar a los apoderados de manera escrita y/o llamada telefónica para entrevista con la finalidad de informar la resolución del Comité de Convivencia Escolar. Se deja registro de la entrevista.                                                                                  |
| <b>Paso 6:</b><br>Apelación                                                   | Apelación de parte de los apoderados a la medida adoptada.                                          | Dentro de 5 días hábiles de notificada la resolución.  | Mediante carta al Director del Colegio, si así lo estima conveniente, el apoderado puede apelar alguna medida educativa que se haya ejercido.                                                                                                                                                  |
| <b>Paso 7:</b><br>Seguimiento                                                 | La persona designada para el seguimiento del caso y el equipo conformado para esto.                 | Dentro del plazo de un semestre escolar                | Según el caso, se hará un seguimiento del o los estudiantes por un profesional designado por ECE.                                                                                                                                                                                              |
| <b>Paso 8:</b><br>Derivación si el maltrato escolar es constitutivo de delito | Encargado de convivencia junto con profesional que se le asigna el caso, deberán efectuar denuncia. | Dentro de un plazo de 24 horas de sabido el delito.    | Según el caso, se hará la denuncia de manera presencial en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía. En caso de menores de 14 años se realizará escrito por página web del poder judicial   Juzgado de Familia.                                                                      |



## **EXPLICITACIÓN DE LOS PASOS DE LA INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN:**

### **Paso nº 1: Recepción de la denuncia de eventual acoso escolar**

Consiste en recepcionar la información sobre el caso y/o tomar conocimiento de la situación de acoso escolar. Esto se formaliza a partir de completar la ficha del caso (anexo nº 1). Esta ficha completa se lleva al Encargado de Convivencia Escolar, quien firma dicha recepción y lo comunica a su vez a la Dirección del establecimiento.

El Encargado de Convivencia Escolar del Colegio, llevará adelante la investigación del caso y su resolución o podrá designar a un profesional para ello. Para lo anterior, se podrá formar un equipo de trabajo. Se dispone de 24 horas para realizarlo, desde la recepción del caso.

### **Paso nº 2: Notificación de la Denuncia**

El Encargado de Convivencia Escolar o quien sea designado, cita a cada apoderado por separado y comunica la denuncia, completando el acta de la reunión. 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.

Esta citación la realizará secretaría de dirección mediante los números telefónicos y correos actualizados en hoja de matrícula anual.

### **Paso nº 3: Indagación del caso**

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica del caso de acoso escolar. 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:

*Estudiantes:* el proceso de indagación con los escolares 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.

Es posible, además, realizar una investigación con los profesores y otros estamentos de la comunidad educativa. Para ello, es posible realizar entrevistas y/o conversaciones a profesores que le realizan clases a los estudiantes, para identificar aspectos que puedan aportar a la comprensión del caso. Por último, se pueden realizar una investigación con la familia, a través de entrevistas a los padres o apoderados para identificar situaciones o aspectos que aporten al caso.

Para este paso se tienen 7 días hábiles, prorrogables a 5 días según el caso.

#### **Paso nº 4: Resolución del caso**

Es muy importante proceder de acuerdo con el Reglamento Interno de Convivencia Escolar del establecimiento respecto de la aplicación de las medidas (pedagógicas, disciplinarias y reparatorias). Esto lo realiza el Comité de Convivencia Escolar. Para resolver el caso, el Comité tendrá en cuenta el Informe de Investigación presentado por el profesional a cargo. Este Informe considera los nombres de los estudiantes involucrados, una síntesis de las posibles situaciones de acoso escolar, dadas en base a los cuatro elementos claves en el mismo previamente mencionados. Finalmente se proponen medidas a aplicar al Comité de Convivencia Escolar. El apoderado será informado de la resolución en entrevista personal dejando registro de esta. Se tiene para este paso 8 días hábiles desde conocido el caso.

#### **Paso nº 5: Información a la familia**

Es muy importante que la resolución adoptada por el Comité de Convivencia Escolar (CCE) sea comunicada por medio de una entrevista presencial la cual será citada por medio de llamada telefónica realizada por secretaría de Dirección. Dicha entrevista se realizará dos días hábiles desde adoptada la medida por el CCE, dicha entrevista la realizará el Encargado de Convivencia Escolar con el profesional que se designe, dejando registro escrito firmado por todos los participantes.

#### **Paso nº 6: Apelación**

En caso de que los padres, madres o apoderados, no quedasen conforme con las medidas disciplinarias, formativas o pedagógicas adoptadas por el Comité de Convivencia Escolar, pueden entregar una carta dirigida al Director con la solicitud de evaluar las medidas, para ello tienen un plazo de 5 días hábiles. En donde el Director, presentará la carta al Consejo General



de Profesores quien determinará si se mantiene o no la medida adoptada por el Comité de Convivencia Escolar.

### **Paso n° 7: Seguimiento**

Según sea el caso, se contará con un plan de intervención y/o seguimiento que se implementará en la comunidad escolar a nivel de estudiantes y de adultos. Esta intervención o seguimiento estará a cargo de dupla sico-social y comprenderá un trabajo con los distintos actores involucrados, considerando lo siguiente:

#### **Estudiantes:**

1. *Intervención grupal:* el equipo que trabaje directamente en el caso concretiza esta intervención: Trabajo sobre las dinámicas del grupo de pares: se trabaja para identificar las propias creencias y normas del grupo, que subyacen a las relaciones interpersonales abusivas o agresivas. Se proponen alternativas de relaciones que generen bienestar, a través de 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. Se trabaja en el fortalecimiento de vínculos, promoviendo relaciones de colaboración positivas entre compañeros, a través de actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, toma de perspectivas, etc.
2. *Intervención individual:* Respecto de los observadores: puede ser a nivel individual y/o grupal, a quienes se les escucha, acoge y apoya. El aporte de ellos puede ser crucial para prevenir nuevas situaciones de maltrato e ir validando alternativas de relaciones que sean positivas.

Respecto del agredido: Se puede activar una red de apoyo, a través de adultos o pares de confianza, por ejemplo: profesores, psicólogas, compañeros de su curso o de otros. Se puede realizar 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.

Respecto del 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 un acompañamiento sostenido en el tiempo, para trabajar el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, etc. Se evaluará una posible derivación a psicoterapia.



### **Paso n° 8: Derivación**

Según sea el caso o el resultado de la investigación, se realizará la denuncia a las autoridades competentes en un plazo máximo de 24 horas. Para ello se debe identificar si los estudiantes son mayores de 14 años, la denuncia se hará de manera presencial ante Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía de la comuna de Villarrica. En caso de que los involucrados sean estudiantes menores de 14 años, se realizará la denuncia por medio de la página web del Poder Judicial ([www.pjud.cl](http://www.pjud.cl)) a los Tribunales de Familia del domicilio de los estudiantes involucrados.

En el caso de que el maltrato escolar o ciber acoso, tenga como resultado una vulneración de derecho o exista riesgo vital se realizará la denuncia por medio de la página web del Poder Judicial ([www.pjud.cl](http://www.pjud.cl)) a los Tribunales de Familia del domicilio de los estudiantes involucrados.



## V. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR DELITOS

Si al momento de analizar un caso de maltrato escolar entre pares o entre adulto-estudiantes, se conociera una posible vulneración de derechos de alguno de éstos, independientemente de las medidas o sanciones que pudieran aplicarse internamente, el establecimiento, evaluará la pertinencia de activar el procedimiento del Protocolo de Vulneración de Derechos dentro de un plazo de 24 horas de conocida la información.

En caso de que la investigación considerara que las acciones cometidas en un caso de maltrato escolar o de ciberacoso entre estudiantes son constitutivas de delito, al respecto se debe tener presente que el Colegio tiene el deber de denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa dentro de un plazo de 24 horas de sabida la información; ello implica tanto las faltas y delitos cometidos dentro del establecimiento educacional. Dicha acción se realizará por medio de una denuncia presencial ante la 7ma. Comisaría de Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía (en situaciones en donde los involucrados sean mayores de 14 años). En situaciones en donde se vean involucrados estudiantes de 4 a 14 años o en circunstancias en donde se identifique alguna vulneración de derecho se enviará un escrito al Juzgado de Familia pertinente al domicilio de los estudiantes, por medio de la página web [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl).

Si el maltrato escolar se realiza en dependencias del establecimiento educacional, en donde exista agresiones físicas, se realizará de manera inmediata el llamado telefónico por parte del Encargado de Convivencia Escolar, o a quien se designa, a Carabineros de Chile, para solicitar la presencia de la autoridad policial con la finalidad de realizar la denuncia. De manera simultánea se contacta a los apoderados de los involucrados.

Si existen lesiones se deberá activar el seguro escolar y atención médica en centro de salud correspondiente.



**ANEXO 1**  
**FICHA DE DENUNCIA – ACOSO ESCOLAR**

**RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA:**

DATOS PERSONALES (de quien hace la denuncia)

|          |  |                   |  |
|----------|--|-------------------|--|
| Nombre   |  | Rut               |  |
| Teléfono |  | Fecha de denuncia |  |

DATOS ALUMNO/A

|                     |  |      |  |       |  |
|---------------------|--|------|--|-------|--|
| Nombre              |  | Rut  |  |       |  |
| Fecha de Nacimiento |  | Edad |  | Curso |  |
| Profesor Tutor      |  |      |  |       |  |

DATOS DE QUIEN RECIBE LA DENUNCIA EN EL COLEGIO

|        |  |                    |  |
|--------|--|--------------------|--|
| Nombre |  | Rut                |  |
| Cargo  |  | Fecha de recepción |  |

**MOTIVO DE LA DENUNCIA:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |



### ANTECEDENTES RELEVANTES:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Firma denunciante | Firma Receptor |
|-------------------|----------------|

### COMUNICACIÓN DE LA DENUNCIA AL INTERIOR DEL COLEGIO:

|                                  |  |                    |  |
|----------------------------------|--|--------------------|--|
| Nombre                           |  | Rut                |  |
| Encargado de Convivencia Escolar |  | Fecha de recepción |  |

|          |  |                    |  |
|----------|--|--------------------|--|
| Nombre   |  | Rut                |  |
| Director |  | Fecha de recepción |  |

|                |  |                    |  |
|----------------|--|--------------------|--|
| Nombre         |  | Rut                |  |
| Profesor Tutor |  | Fecha de recepción |  |