



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

## Marco normativo:

Circular N° 482/2018

DFL2 / 1998

Ley Violencia Escolar N° 20.536

## I. FUNDAMENTACIÓN

Según estipula la circular N° 482, que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media, se debe contemplar un “protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa”. Esto se reafirma en la circular N° 860 que instruye sobre los reglamentos internos de establecimientos de educación parvulario considerando un “protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros de la comunidad educativa”.

El presente documento tiene como objetivo delimitar y responsabilizar las acciones que los integrantes de la comunidad educativa han de implementar ante denuncias o hallazgos de situaciones que a continuación se describen. Esto en cualquiera de los niveles de escolaridad que imparte el colegio y atendiendo siempre al bienestar superior de niños, niñas y adolescentes.

Este Protocolo de Actuación contempla las siguientes situaciones:

- Agresiones entre estudiantes.
- Agresiones entre estudiantes - adulto
- Agresiones entre adultos
- Agresiones fuera del establecimiento educacional que afecten a estudiantes de la comunidad educativa

## DEFINICIONES

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

**Acoso Escolar:** es el acto 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,



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

maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o de cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición” (Ley N° 20.536).

Las **características del acoso escolar** son:

- **Intencionalidad:** Son actos premeditados con el fin de provocar daño o agredir a otro.
- **Persistencia:** Se trata de actos que se repiten y se prolongan durante un tiempo.
- **Asimetría de poder:** Existe un desequilibrio y desigualdad de fuerzas entre el abusador o abusadores y el abusado., real o percibido
- **Naturaleza social del fenómeno:** Ocurre frente a otros compañeros, espectadores o cómplices que pueden legitimar el comportamiento del agresor o simplemente apoyar.

**Violencia Escolar:** Es toda situación que implique una agresión entre dos o más personas. Este concepto abarca e incluye al bullying, pero también puede incluir aquellos casos en la 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 abuso cibernético en que existe la misma capacidad por ambas partes, de ofenderse mediante el uso computacional” (Políticas para abordar la violencia escolar, MINEDUC, 2008).

### II. MEDIDAS PREVENTIVAS, FORMATIVAS Y/O PEDAGÓGICAS

- Autodiagnóstico institucional: El equipo directivo realiza actividades con los distintos actores de la comunidad para identificar, describir y comprender las situaciones de violencia que se producen en la comunidad escolar. La reflexión apunta a comprender las causas y factores que influyen en la aparición de la violencia escolar.
- Inicio del año escolar: Trabajar en talleres fortaleciendo al personal con herramientas para trabajar las temáticas relacionadas a la convivencia educativa.
- El colegio en distintas instancias cuando se reúnen los actores de la comunidad a trabajar, analizando las consecuencias de la violencia y el beneficio de una convivencia pacífica y respetuosa.
- En la asignatura de Orientación, en el inicio del año escolar, trabajar con los estudiantes las normas consideradas en el Reglamento Interno y a partir de ellas elaborar un decálogo o las “reglas de oro” del curso.
- Reunión de apoderados: En la primera reunión de apoderados con el profesor jefe, trabajar en conjunto la importancia de las normas de la buena convivencia, su contenido y aplicación.



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

- Consejo escolar: Analizar y actualizar periódicamente el contenido de las normas descritas en el Reglamento Interno y reflexionar sobre estrategias para potenciar la participación de los distintos actores de la comunidad en la elaboración y cumplimiento de las normas.

- Con los apoderados: Diseñar y realizar una secuencia de charlas y talleres formativos para padres y apoderados sobre el buen uso de las redes sociales y otros medios digitales o sobre la resolución pacífica y dialogada de conflictos y sobre estrategias para acompañar a los niños y jóvenes en estos temas.

Con docentes y asistentes de la educación: Acordar y realizar capacitaciones u otras actividades formativas sobre temas de convivencia escolar que les permitan desarrollar capacidades y adquirir herramientas para promover y modelar una buena convivencia escolar.

Asignatura de Historia: De acuerdo al programa de estudio de cada nivel, destacar procesos y acontecimientos históricos marcados por el uso de la violencia y las consecuencias que esta tuvo (ejemplos).

Asignatura de Lenguaje y comunicación: lectura, análisis y comentario de textos literarios y no literarios sobre el tema de la violencia y sus consecuencias.

Reunión de apoderados, clase de orientación, consejos de profesores y asistentes: conocer y reflexionar a partir de testimonios de víctimas de violencia, donde también se trabajará los mecanismos de comunicación.

Como institución educativa debemos garantizar un ambiente seguro y protector para todos los estudiantes, independientemente de quiénes estén involucrados en los hechos, por lo que estamos siempre implementando medidas de seguridad adicionales al establecimiento y el monitoreo activo de las interacciones entre adultos y estudiantes, esto será trabajado por el Encargado de Convivencia Escolar e Inspectoría General.

Diario mural y página web del establecimiento: publicar información sobre las consecuencias de la violencia. Y el compromiso a mantener una buena convivencia escolar entre todos

Equipo de Convivencia Escolar: En sus reuniones dedican un tiempo específico para revisar las distintas situaciones de la convivencia que se producen dentro de la comunidad escolar, con una atención especial a: conflictos entre actores o grupos de la comunidad escolar, hechos de violencia ocurridos y su estado actualizado, reclamos o denuncias internos sobre posibles situaciones de violencia realizados por algún miembro de la comunidad, etc.



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

Consejo de Profesores: Periódicamente analizan y reflexionan sobre el clima de aula existente en los distintos cursos que componen el establecimiento, las prácticas pedagógicas que están utilizando para promover una convivencia y un clima propicio y las posibles dificultades que han encontrado para lograr esa meta. Construyen e implementan acuerdos sobre prácticas que se intencionada para abordar posibles dificultades y para potenciar los aspectos positivos de la convivencia.

Equipo de Convivencia Escolar: En conjunto con directivos y docentes, identificar a aquellos estudiantes y cursos que pueden requerir de un acompañamiento específico para mejorar o abordar situaciones de convivencia en las que ha violencia o un clima tóxico.

### III. PROCEDIMIENTO -

(Aspectos principales del contenido del Protocolo):

#### III. 1. PROCEDIMIENTO ENTRE ESTUDIANTES

ACCIONES/ ASPECTOS/ETAPAS	RESPONSABLES	TIEMPO/PLAZOS	EVIDENCIAS
<b>1.Recepción de la denuncia</b> Cualquier miembro de la comunidad educativa que sea informado, reconozca o sospeche que existe una situación relacionada con hechos de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes deberá informar y luego emitir por escrito un reporte confidencial del hecho al Encargado de Convivencia Escolar (sólo descriptivo de la situación que le correspondió observar, sin emitir juicios de valor)	Encargado de Convivencia Escolar	Una vez conocido el hecho	Reporte del hecho descriptivo firmado
<b>2.Denuncia al Ministerio Público (Si es meritorio)</b> Si dentro del recepción de la información está presente indicadores de la vulneración de derecho, amenazas. Se informará al Ministerio público dentro de las 24 horas recibida la información, esta acción la realiza el Director del Establecimiento. El Director del establecimiento informa al Director Ejecutivo vía correo electrónico.	Director	24 horas conocido el hecho	Registro de denuncia al Ministerio Público.  Correo electrónico.
<b>3. Traslado a un Centro Asistencial según la necesidad observada y/o manifestada por el N/N/A</b> De acuerdo con el Protocolo de accidentes escolar.	Inspector/a General o quien este delegue	De acuerdo con el Protocolo de accidentes escolares	Copia del Seguro de Accidente Escolar

<p><b>4. Notificación a Padres y/o Apoderados</b>  Entrevista al apoderado para comunicar la situación. Esta comunicación puede hacerse a través de alguna de las siguientes vías:  a) Correo electrónico  b) Contacto telefónico  c) Contacto vía mensajería (texto, WhatsApp)  d) Carta certificada  e) Visita domiciliaria</p>	Encargado de Convivencia. Y/o	Dentro de la jornada laboral de conocido el hecho.	Registro de entrevista Correo electrónico
<p><b>5. Medidas de resguardo a los estudiantes involucrados</b>  Monitoreo en espacios comunes (patio, ingreso y salida del establecimiento, pasillos).  Se le asignará un adulto protector para su contención cuando éste lo necesite.</p>	Inspector General	Desde que se conoce la denuncia.	Registro de entrevista o Correo electrónico
<p><b>6. Investigación</b>  Se inician las entrevistas de todos los participantes de la situación denunciada. Como por ejemplo: estudiantes, profesores, apoderados, asistente de la educación y considerando todos los antecedentes, como por ejemplo: correos, fotos, cartas entre otros.</p>	Encargado de Convivencia Escolar.	3 días, y se puede extender 1 día más.	Informe concluyente y sus respaldos.
<p><b>7. Informe concluyente</b>  Elaboración de informe que indique los pasos del proceso y la resolución de denunciar o no y la tipificación de los sucesos relatados y /o denunciados, esto es producto de la investigación de los hechos denunciados.  Las conclusiones de este informe se darán a conocer a los apoderados por el Encargado de Convivencia Escolar, la que contempla:  a) La tipificación de la denuncia de acuerdo con el protocolo activado.  b) Sí, la denuncia recibida necesito derivación a instituciones externas.</p>	Encargado de Convivencia Escolar.	1 día finalizado la investigación	Acta de entrevista y el informe concluyente

<p>c) La derivación a la aplicación del Reglamento interno por parte de Inspectoría General.</p> <p>d) Informar la existencia de un plan de acompañamiento, en el que se dará espacio para la incorporación de sugerencia del apoderado, de esta forma se incorpora a la familia en el trabajo que el colegio realizará con los estudiantes involucrados en este protocolo.</p> <p>e) Si hay prórroga se debe incorporar como información en el Informe concluyente</p>			
<p><b>8. Plan de acompañamiento a los involucrados del hecho, contempla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Medidas pedagógicas:</u> Estas medidas son excepcionales, señalando que su implementación busca el resguardo y apoyo al estudiante. Cada una de estas medidas deberán ser consensuadas con la familia, debiendo levantar acta de acuerdo, informar plazo de término o de evaluación de la medida.</li> <li>- <u>Medidas Psicosociales:</u> Acompañamiento Psico emocional en el tiempo de la jornada escolar. Asignación de un adulto como referente protector. Derivaciones a instituciones y organismos externos competentes de la Comuna de Los Ángeles</li> </ul> <p>Como la activación de Protocolo, no solo afecta a los directamente involucrados se realizará medidas formativas, de apoyo pedagógico y psicosocial a los demás involucrados medidas para contribuir a una resolución integral y constructiva del conflicto. Esto refuerza el principio de equidad y previene consecuencias negativas en el desarrollo emocional y social de los implicados, promoviendo un ambiente educativo más sano.</p>	<p>Jefe de UTP</p>	<p>1 día una vez terminado el informe concluyente</p>	<p>Plan de Acompañamiento</p>

<p><b>9. Información de conclusiones y Plan de Acompañamiento:</b>  Se les entregará a los apoderados información de los pasos legales involucrados siempre y cuando exista derivación a Tribunales de Familia e información del plan de acompañamiento que tendrán sus hijos y de las conclusiones del Informe concluyente.</p>	Encargado de Convivencia escolar	1 día finalizado el Plan de acompañamiento y el Informe concluyente	Registro de entrevista acciones con los padres
<p><b>10. Seguimiento y cierre</b>  Entrevistas sistemáticas con la familia y el estudiante, a modo de conocer el proceso del caso</p>	Encargado de Convivencia escolar	Durante el año lectivo	Registro de entrevistas



### III. PROCEDIMIENTO -

(Aspectos principales del contenido del Protocolo):

#### III. 2. PROCEDIMIENTO ENTRE ESTUDIANTES Y ADULTOS

ACCIONES/ ASPECTOS/ETAPAS	RESPONSABLES	TIEMPO/PLAZOS	EVIDENCIAS
<b>1. Recepción de la denuncia</b> Cualquier miembro de la comunidad educativa que sea informado, reconozca o sospeche que existe una situación relacionada con hechos de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes deberá informar y luego emitir por escrito un reporte confidencial del hecho al Encargado de Convivencia Escolar (sólo descriptivo de la situación que le correspondió observar, sin emitir juicios de valor)	Encargado de Convivencia Escolar	Una vez conocido el hecho	Reporte del hecho descriptivo firmado
<b>2. Denuncia al Ministerio Público (Si es meritorio)</b> Si dentro de la recepción de la información está presente indicadores de la vulneración de derecho, amenazas se informará al Ministerio Público dentro de las 24 horas recibida la información, esta acción la realiza el Director del Establecimiento. Director del establecimiento informa al director ejecutivo vía correo electrónico	Director	24 horas conocido el hecho	Registro de denuncia al Ministerio Público Correo electrónico
<b>3. Traslado a un Centro Asistencial según la necesidad observada y/o manifestada por el N/N/A.</b> De acuerdo con el Protocolo de accidentes escolar	Inspector/a General o quien este delegue.	De acuerdo con el Protocolo de accidentes escolar	Copia del Seguro de Accidente Escolar.
<b>4. Notificación a Padres y/o Apoderados</b> Entrevista al apoderado para comunicar la situación.	Encargado de Convivencia	Dentro de la jornada laboral de conocido el hecho.	Registro de entrevista

<p>Esta comunicación puede hacerse a través de alguna de las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico</li> <li>b) Contacto telefónico</li> <li>c) Contacto vía mensajería (texto, wasap)</li> <li>d) Carta certificada</li> <li>e) Visita domiciliaria</li> </ul>			Correo electrónico
<p><b>5. Medidas de resguardo a los estudiantes involucrados</b>  Monitoreo en espacios comunes (patio, ingreso y salida del establecimiento, pasillos).  Si la denuncia recibida contempla adultos de la comunidad educativa (Padres, Apoderado / funcionarios), se adoptará como medida de resguardo para el afectado, un apoyo emocional de manera inmediata de parte del equipo de convivencia escolar y se definirá junto al afectado un referente protector.</p>	Inspector General	Desde que se conoce la denuncia.	Registro de entrevista o Correo electrónico
<p><b>6. Investigación</b>  Se inicia las entrevistas de todos los participantes de la situación denunciada. Como por ejemplo: estudiantes, profesores, apoderados , asistente de la educación y considerando todos los antecedentes , como por ejemplo: correos, fotos, cartas entre otros.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	3 días, y se puede extender 1 día más	Informe concluyente y sus respaldos
<p><b>7. Informe concluyente</b>  Elaboración de informe que indique los pasos del proceso y la resolución de denunciar o no y la tipificación de los sucesos relatados y/o denunciados, esto es producto de la investigación de los hechos denunciados.  Las conclusiones de este informe se darán a conocer a los apoderados por el Encargado de convivencia escolar, la que contempla:  a) La tipificación de la denuncia de acuerdo con el protocolo activado.</p>	Encargado de Convivencia Escolar.	1 día finalizado la investigación	Acta de entrevista y el informe concluyente

<p>b) Si la denuncia recibida necesitó derivación a instituciones externas.</p> <p>c) La derivación a la aplicación del Reglamento Interno por parte de Inspectoría General. (apoderado)</p> <p>d) Informar la existencia de un plan de acompañamiento, en el que se dará espacio para la incorporación de sugerencia del apoderado, de esta forma se incorpora a la familia en el trabajo que el colegio realizará con los estudiantes involucrados en este protocolo.</p> <p>e) Si hay prórroga se debe incorporar como información en el Informe concluyente</p> <p>Cuando exista un funcionario involucrado en hechos de maltrato, acoso o violencia con algún miembro de la comunidad educativa, el informe concluyente lo recibe el Director de manos de Encargado de convivencia y el Director evalúa con todos los antecedentes el caso para luego informar al Director Ejecutivo de la Fundación Juan XXIII y así seguir el camino de la aplicación de Reglamento de Interno de Orden, Higiene y Seguridad.</p>			
<p><b>8. Plan de acompañamiento a los involucrados del hecho, contempla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Medidas pedagógicas: (estudiante)</u></li> </ul> <p>Estas medidas son excepcionales, señalando que su implementación busca el resguardo y apoyo al estudiante.</p> <p>Cada una de estas medidas deberán ser consensuadas con la familia, debiendo levantar acta de acuerdo, informar plazo de término o de evaluación de la medida,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Medidas Psicosociales( estudiante – Adulto)</u></li> </ul> <p>Acompañamiento Psico emocional en el tiempo de la jornada escolar.</p> <p>Asignación de un adulto como referente protector.</p>	<p>Jefe de UTP</p>	<p>1 días una vez finalizado el Informe Concluyente</p>	<p>Plan de acompañamiento</p>

<p>Derivaciones a instituciones y organismos externos competentes de la Comuna de Los Ángeles.</p> <p>Como la activación de Protocolo, no solo afecta a los directamente involucrados se realizará medidas formativas, de apoyo pedagógico y psicosocial a los demás involucrados medidas para contribuir a una resolución integral y constructiva del conflicto. Esto refuerza el principio de equidad y previene consecuencias negativas en el desarrollo emocional y social de los implicados, promoviendo un ambiente educativo más sano.</p>			
<p><b>9. Información de conclusiones y Plan de Acompañamiento:</b></p> <p>Se les entregará a los protagonistas de este protocolo información de los pasos legales involucrados siempre y cuando exista derivación a Tribunales de Familia e información del plan de acompañamiento que tendrán sus hijos (participantes del Protocolo) y de las conclusiones del Informe concluyente.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	1 día finalizado el Plan de acompañamiento y el Informe Concluyente	Registro del Plan y las conclusiones de la investigación
<p><b>10. Seguimiento y cierre</b></p> <p>Entrevistas sistemáticas con la familia y el estudiante, a modo de conocer el proceso del caso.</p> <p>Cuando hay adultos involucrados (Integrantes de la comunidad educativa).</p> <p>Se realizará un seguimiento y evaluación periódica de las medidas de resguardo implementadas para garantizar su eficacia y realizar ajustes si es necesario.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	Durante el año lectivo	Registro de entrevistas

### III. PROCEDIMIENTO

(Aspectos principales del contenido del Protocolo):

#### III. 3. PROCEDIMIENTO APODERADO ENTRE FUNCIONARIOS

ACCIONES/ ASPECTOS/ETAPAS	RESPONSABLES	TIEMPO/PLAZOS	EVIDENCIAS
<b>1. Recepción de la denuncia</b> Cualquier miembro de la comunidad educativa que sea informado, reconozca o sospeche que existe una situación relacionada con hechos de maltrato, acoso escolar o violencia entre apoderado y funcionarios del colegio deberá informar y luego emitir por escrito un reporte confidencial del hecho al Encargado de Convivencia Escolar (sólo descriptivo de la situación que le correspondió observar, sin emitir juicios de valor)	Encargado de Convivencia Escolar	Una vez conocido el hecho	Reporte del hecho descriptivo firmado
<b>2. Denuncia al Ministerio Público. (Si es meritorio)</b> Si dentro de la recepción de la información está presente indicadores de la violencia y amenazas se informará al Ministerio Público dentro de las 24 horas recibida la información, esta acción la realiza el adulto afectado. El Director del establecimiento informa al Director Ejecutivo vía correo electrónico.	Director	24 horas conocido el hecho	Registro de denuncia Ministerio Público Correo electrónico
<b>3. Traslado a un Centro Asistencial según la necesidad observada y/o manifestada por el N/N/A</b> Se traslada al centro de salud más cercano para constatar lesiones y/o brindarle atención de salud según la necesidad.	Inspector/a General o quien este delegue	De acuerdo a la necesidad presentada	Copia del a atención médica
<b>4. Medidas de resguardo</b> Monitoreo en espacios comunes (patio, ingreso y salida del establecimiento, pasillos).	Inspector General	Desde que se conoce la denuncia	Registro de entrevista o Correo electrónico

<p>Si la denuncia recibida contempla adultos de la comunidad educativa (Padres, Apoderado / funcionarios), se adoptará como medida de resguardo para el afectado, un apoyo emocional de manera inmediata de parte del equipo de convivencia escolar y se definirá junto al afectado un referente protector.</p>			
<p><b>5. Investigación</b> Se inicia las entrevistas de todos los participantes de la situación denunciada. Como por ejemplo: estudiantes, profesores, apoderados , asistente de la educación y considerando todos los antecedentes , como por ejemplo: correos, fotos, cartas entre otros.</p>	Encargado de Convivencia Escolar.	3 días, y se puede extender 1 día más.	Informe concluyente y sus respaldos.
<p><b>6. Informe concluyente</b> Elaboración de informe que indique los pasos del proceso y la resolución de denunciar o no y la tipificación de los sucesos relatados y /o denunciados, esto es producto de la investigación de los hechos denunciados. Las conclusiones de este informe se darán a conocer a los apoderados por el Encargado de convivencia escolar, la que contempla:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La tipificación de la denuncia de acuerdo con el protocolo activado.</li> <li>2. sí, la denuncia recibida necesito derivación a instituciones externas.</li> <li>3. La aplicación del Reglamento interno por parte de Inspectoría General.(apoderado)</li> <li>4. Informar la existencia de un plan de acompañamiento, en el que se dará espacio para la incorporación de sugerencia del apoderado, de esta forma se incorpora a la familia en el trabajo que el colegio realizará con los estudiantes involucrados en este protocolo.</li> <li>5. Si hay prórroga se debe incorporar como información en el Informe concluyente.</li> <li>6. Cuando exista un funcionario involucrado en hechos de maltrato, acoso o violencia con algún miembro de la comunidad educativa, el</li> </ol>	Encargado de Convivencia Escolar	1 día finalizado la investigación	Acta de entrevista y el informe concluyente

<p>informe concluyente lo recibe el Director de manos de Encargado de Convivencia y el Director evalúa con todos los antecedentes el caso para luego informar al Director Ejecutivo de la Fundación Juan XXIII y así seguir el camino de la aplicación de Reglamento Interno de Orden, higiene y seguridad.</p>			
<p><b>7. Plan de Acompañamiento a los involucrados del hecho, contempla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Medidas Psicosociales:</u></li> </ul> <p>Acompañamiento Psico emocional en el tiempo de la jornada escolar.  Asignación de un adulto como referente protector.  Derivaciones a instituciones y organismos externos competentes de la Comuna de Los Ángeles.  Como la activación de Protocolo, no solo afecta a los directamente involucrados se realizará medidas formativas, de apoyo pedagógico y psicosocial a los demás involucrados medidas para contribuir a una resolución integral y constructiva del conflicto. Esto refuerza el principio de equidad y previene consecuencias negativas en el desarrollo emocional y social de los implicados, promoviendo un ambiente educativo más sano.</p>	<p>Jefe de UTP</p>	<p>1 día una vez finalizado el informe concluyente</p>	<p>Plan de Acompañamiento</p>
<p><b>8. Información de conclusiones y Plan de Acompañamiento:</b></p> <p>Se les entregará a los involucrados información de los pasos legales involucrados siempre y cuando exista información del plan de acompañamiento y de las conclusiones del Informe concluyente.</p>	<p>Encargado de Convivencia escolar</p>	<p>1 día finalizado el Plan de acompañamiento y el Informe concluyente</p>	<p>Registro de entrevista  Plan de acompañamiento  Conclusiones del Informe concluyente</p>

<p><b>9. Seguimiento y cierre</b> Entrevistas sistemáticas con la familia y el estudiante, a modo de conocer el proceso del caso. Cuando hay adultos involucrados (integrantes de la comunidad educativa). Se realizará un seguimiento y evaluación periódica de las medidas de resguardo implementadas para garantizar su eficacia y realizar ajustes si es necesario.</p>	Encargado de Convivencia escolar	Durante el año lectivo	Registro de entrevistas
---	----------------------------------	------------------------	-------------------------



#### IV. CONSIDERACIONES

- El Encargado de convivencia escolar junto al equipo directivo deberá garantizar protección a la (s) víctima (s) y le (s) hará ver que no está solo, da a conocer que se tomarán las medidas una vez conocidos todos los antecedentes (no comprometerse con sanciones sin conocer todas las versiones de los hechos) para adoptar una medida proporcional a los acontecimientos. En todos los niveles resguardar la identidad de los estudiantes, padres, apoderados y/o funcionarios.

- **Obligación de denunciar:** Tanto la Ley de Menores como el Código Procesal Penal, establecen la obligación para los funcionarios(as) públicos, directores(as) de establecimientos educacionales, inspectores, profesores(as) y asistentes de la educación de denunciar hechos con características de maltrato infantil, vulneración de derecho o cualquier otro delito que afectare a los estudiantes . Dicha obligación debe ser cumplida dentro de las 24 horas siguientes a las que se tuvo conocimiento de los hechos, sancionando su incumplimiento (Art. 176 CPP).

- Cuando los hechos revistan carácter de delito, como el caso de abusos sexuales, deberán ser denunciados directamente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones. No obstante, frente a cualquier duda respecto a sí los hechos revisten o no carácter de delito, los antecedentes del caso deberán ser presentados directamente ante el Tribunal de Familia en un plazo de 24 hrs.

- Aplicar sanciones en los casos fundamentados y pertinentes, según lo establecido en el Reglamento Interno, en el caso de estudiantes y el Reglamento Interno, de orden, higiene y seguridad cuando trate de funcionarios.

- Encargado de Convivencia Escolar, junto a equipo directivo podrán determinar la suspensión temporal o definitiva del caso, cuando no se cuente con las pruebas necesarias que les permitan tomar medidas inmediatas respecto a sus involucrados. Para la determinación de suspensión temporal, deberá quedar claramente especificado el tiempo que este durará y el cual no puede exceder al término del año escolar lectivo.

- De considerarse la medida de suspensión temporal del caso, el Encargado de Convivencia Escolar realizará monitoreo. Si no se dieran a conocer nuevos antecedentes al término del tiempo previamente establecido, se resolverá el cierre definitivo del procedimiento. Esto deberá ser comunicado, por Encargado de Convivencia Escolar e Inspector General, a todos los afectados e involucrados y a sus padres o apoderados, cuando de estudiantes se trate; ello mediante citación formal y con registro de firmas de sus participantes.

- Para denuncias que fueron desestimadas, informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos, apoderados y/o funcionarios. Esto cierra el procedimiento realizado.

- Para denuncias confirmadas: Presentar la confirmación de la denuncia a los involucrados en los hechos denunciados:

- Si los involucrados en los hechos denunciados, aceptan la resolución, se cierra el protocolo.

- Si los victimarios en los hechos denunciados no están de acuerdo, se debe dar curso al proceso de apelación. Esto sólo en caso de no estar frente a un posible delito.

- Los involucrados que no hayan cometido posible delito, pueden solicitar la revisión frente a la aplicación de medidas adoptadas. Para ello deben enviar Carta de apelación dirigida al Director/a del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que fuera recibida la solicitud de apelación. El Director/a resuelve en conjunto con el consejo de profesores cuando se trate de estudiantes y/o apoderados. Cuando se trate de funcionarios con el equipo directivo, el Director Ejecutivo y Jefe/a del Área de Educación. La decisión definitiva será inapelable.

- Se consideran hábiles los días de lunes a viernes no festivos.

- Cuando estamos frente a un hecho que haga presumir la existencia de un delito y que afectare a algún miembro de la comunidad educativa, se debe denunciar dentro de las 24 hrs. siguientes al momento de conocer el hecho. Se considera delito: Lesiones, Agresiones sexuales, Amenazas (de muerte o, en general, de hacer un daño) porte o tenencia ilegal de armas, robos, venta o tráfico de drogas, entre otros. La denuncia la realiza el Director/a través de un oficio o por medio digital dirigido al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones. Se debe comunicar previamente al Director Ejecutivo vía correo electrónico.

- Si el adulto involucrado en los hechos de maltrato o violencia es un apoderado, se aplicará Reglamento Interno y será denunciado al Ministerio Público si es meritorio.

- Si dentro de los actos de violencia, acoso o maltrato se vea afectado un docente o algún personal del Colegio, esta situación la debe conocer el director en primera instancia y él toma el caso y determina los pasos a seguir, ya que se tiene el Reglamento interno y el Reglamento de orden Higiene y seguridad los que debe considerar, además el director dependiendo de la situación puede derivar al Ministerio Público la situación, si este lo amerita ofrecerle al funcionario contención emocional.

- Es fundamental respetar la privacidad de los padres, apoderados o adultos responsables y mantener la confidencialidad de la información relacionada con la situación de sus hijos, de acuerdo con las leyes y políticas de protección de datos. Esta es una acción que está contemplada en el Protocolo y en el Reglamento Interno.



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE CIBERBULLYING O CIBERACOSO

**Normativa: Ley General de Educación  
(Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, Arts. 10 y 16 B).  
Circular N°482 de la Superintendencia de Educación**

### I. FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación son herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, que se encuentran al alcance de todos y todas. Muchos de nuestros alumnos conviven con el celular y se comunican con sus padres, o socializan mediante las redes sociales más que de manera real. Este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes, pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables. Ahora, cualquier cosa que se haga en la red es pública y la posibilidad que tiene de extenderse es casi ilimitada, como ilimitada es la red de contactos que cada adolescente puede tener en su computador. Por eso, y porque no todo es inocuo y acechan también muchos riesgos, es necesario que ellos sepan claramente qué es lo que pueden y lo que no pueden hacer; que conozcan cuáles de sus comportamientos cotidianos son inadecuados, incluso ilegales, y cuáles son las consecuencias de estos.

Entre los cambios más importantes que establece la legislación, están considerar como acoso el envío de mensajes de carácter injurioso o denigrante, la publicación de videos o fotografías que tengan por objeto dañar la imagen de otro, o cualquier otra conducta que busque generar un daño psicológico o emocional a otra persona y que altere la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa.

La iniciativa también establece que tanto los padres y apoderados de las víctimas, así como el establecimiento, puedan iniciar acciones judiciales en contra de los responsables del acoso

El cyberbullying es el acoso o intimidación que se realiza a través de medios digitales, como redes sociales, mensajes de texto, o plataformas de juegos.

#### **Características:**

- Se puede realizar de manera anónima
- Se repite y busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas

- Puede incluir enviar, publicar o compartir contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona.
- Puede incluir difundir mentiras o publicar fotografías o videos vergonzosos de alguien
- Puede incluir hacerse pasar por otra persona y enviar mensajes agresivos

### **Formas de ciberbullying**

- Acoso por mensajería instantánea
- Robo de contraseñas
- Publicaciones ofensivas en blogs, foros, sitios web y redes sociales
- Encuestas de popularidad para humillar o amedrentar

### **Consecuencias**

- Origina mal psicológico y social a través de humillaciones, insultos, difusión de mentiras, etc.

## **II. MEDIDAS PREVENTIVAS, FORMATIVAS Y /O PEDAGÓGICAS**

- Inicio del año escolar: trabajar en talleres fortaleciendo al personal de herramientas para trabajar las temáticas relacionadas a la convivencia educativa.
- El colegio en distintas instancias cuando se reúnen los actores de la comunidad, trabajar, analizando las consecuencias de la violencia y el beneficio de una convivencia pacífica y respetuosa.
- En la asignatura de Orientación, en el inicio del año escolar, trabajar con los estudiantes las normas consideradas en el Reglamento Interno y a partir de ellas elaborar un decálogo o las “reglas de oro” del curso.
- Reunión de apoderados: En la primera reunión de apoderados con el profesor jefe, trabajar en conjunto la importancia de las normas de la buena convivencia, su contenido y aplicación.
- Consejo escolar: Analizar y actualizar periódicamente el contenido de las normas descritas en el Reglamento Interno y reflexionar sobre estrategias para potenciar la participación de los distintos actores de la comunidad en la elaboración y cumplimiento de las normas.
- Con los apoderados: Diseñar y realizar una secuencia de charlas y talleres formativos para padres y apoderados sobre el buen uso de las redes sociales y otros medios digitales o sobre la resolución pacífica y dialogada de conflictos y sobre estrategias para acompañar a los niños y jóvenes en estos temas

- Con docentes y asistentes de la educación: Acordar y realizar capacitaciones u otras actividades formativas sobre temas de convivencia escolar que les permitan desarrollar capacidades y adquirir herramientas para promover y modelar una buena convivencia escolar.
  - Reunión de apoderados, clase de orientación, consejos de profesores y asistentes: conocer y reflexionar a partir de testimonios de víctimas de violencia, donde también se trabajará los mecanismos de comunicación.
  - Diario mural y página web del establecimiento: publicar información sobre las consecuencias de la violencia. Y el compromiso a mantener una buena convivencia escolar entre todos
  - Equipo de Convivencia Escolar: En sus reuniones dedican un tiempo específico para revisar las distintas situaciones de la convivencia que se producen dentro de la comunidad escolar, con una atención especial a: conflictos entre actores o grupos de la comunidad escolar, hechos de violencia ocurridos y su estado actualizado, reclamos o denuncias internos sobre posibles situaciones de violencia realizados por algún miembro de la comunidad, etc.
  - Consejo de Profesores: Periódicamente analizan y reflexionan sobre el clima de aula existente en los distintos cursos que componen el establecimiento, las prácticas pedagógicas que están utilizando para promover una convivencia y un clima propicio y las posibles dificultades que han encontrado para lograr esa meta. Construyen e implementan acuerdos sobre prácticas que se intencionan para abordar posibles dificultades y para potenciar los aspectos positivos de la convivencia.
  - Equipo de Convivencia Escolar: En conjunto con directivos y docentes, identificar a aquellos estudiantes y cursos que pueden requerir de un acompañamiento específico para mejorar o abordar situaciones de convivencia en las que ha violencia o un clima tóxico.
  - **Prohibición del uso del teléfono dentro de la sala de clases.**
  - Instancias de formación para estudiantes sobre el autocuidado y seguridad en plataformas virtuales, riesgo en redes sociales, especificaciones de conceptos como son el grooming y el ciberbullying.
  - Instancia de formación para promover en los apoderados el cuidado y control parental en la navegación por internet.
  - Socializar aspectos relevantes de los protocolos y reglamento interno respecto al buen trato, las relaciones interpersonales y la sana convivencia.

### III. PROCEDIMIENTO (Aspectos principales del contenido del Protocolo)

ACCIONES/ ASPECTOS/ETAPAS	RESPONSABLES	TIEMPO/PLAZOS	EVIDENCIAS
<p><b>1. Recepción de la denuncia</b></p> <p>Cualquier integrante de la comunidad escolar que observa, sospecha o recibe información de un hecho de <i>ciberbullying</i>, <i>ciberacoso</i>, <i>sexting</i> sin consentimiento.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	Una vez conocida la información	Reporte del hecho descriptivo firmado
<p><b>2. Denuncia al Ministerio Público. (Si es meritorio)</b></p> <p>Si dentro de la recepción de la información está presente indicadores de la vulneración de derecho, amenazas se informará al Ministerio Público dentro de las 24 horas recibida la información, esta acción la realiza el Director del Establecimiento.</p> <p>El Director del Establecimiento informa al Director Ejecutivo vía correo electrónico.</p>	Director del Establecimiento.	24 horas conocido el hecho	Registro de denuncia Ministerio Público
<p><b>3. Notificación a Padres, Apoderados</b></p> <p>Comunicar la situación: Esta comunicación puede hacerse a través de alguna de las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico</li> <li>b) Contacto telefónico</li> <li>c) Contacto vía mensajería (texto, WhatsApp)</li> <li>d) Carta certificada</li> <li>e) Visita domiciliaria</li> </ul>	Encargado de Convivencia	Dentro de la jornada laboral de conocido el hecho	Registro de entrevista Correo electrónico

<p><b>4. Medidas de resguardo a los estudiantes involucrados</b>  Se proporcionará apoyo psicológico a modo de contención emocional.  Se le asignará un adulto protector para su contención cuando éste lo necesite.</p>	Psicóloga	Desde que existe la denuncia.	Registro de entrevista o Correo electrónico
<p><b>5. Investigación</b>  Se inicia las entrevistas de todos los participantes de la situación denunciada. (si se contara con la información)</p>	Encargado de Convivencia escolar	3 días y se puede extender 1 días más	Informe concluyente
<p><b>6. Informe concluyente</b>  Elaboración de informe que indique los pasos del proceso y la resolución de denunciar o no y la tipificación de los sucesos relatados y /o denunciados que son considerados gravísimos.  Las conclusiones de este informe se darán a conocer a los apoderados por el Encargado de convivencia escolar, la que contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La tipificación de la denuncia: Gravísimo</li> <li>- Si la denuncia recibida necesito derivación a instituciones externas.</li> <li>- La aplicación del Reglamento interno por parte de Inspectoría General.</li> <li>- Informar la existencia de un Plan de Acompañamiento, en el que se dará espacio para la incorporación de sugerencia del apoderado, de esta forma se incorpora a la familia en el trabajo que el colegio realizará con los estudiantes involucrados en este protocolo.</li> <li>- Si hay prórroga se debe incorporar como información en el Informe concluyente.</li> </ul>	Encargado de Convivencia Escolar	1 día finalizada la investigación	Informe concluyente

<p><b>7. Plan de acompañamiento a los involucrados del hecho, contempla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Medidas pedagógicas:</u> Estas medidas son excepcionales, señalando que su implementación busca el resguardo y apoyo al estudiante. Cada una de estas medidas deberán ser consensuadas con la familia, debiendo levantar acta de acuerdo, informar plazo de término o de evaluación de la medida.</li> <li>- <u>Medidas Psicosociales:</u> Acompañamiento psicoemocional en el tiempo de la jornada escolar. Asignación de un adulto como referente protector. Derivaciones a instituciones y organismos externos competentes de la Comuna de Los Ángeles. Como la activación de Protocolo, no solo afecta a los directamente involucrados se realizará medidas formativas, de apoyo pedagógico y psicosocial a los demás involucrados medidas para contribuir a una resolución integral y constructiva del conflicto. Esto refuerza el principio de equidad y previene consecuencias negativas en el desarrollo emocional y social de los implicados, promoviendo un ambiente educativo más sano.</li> </ul>	<p>Jefe de UTP Psicóloga Encargado de Convivencia</p>	<p>1 día finalizado el Informe Concluyente.</p>	<p>Plan de acompañamiento</p>
--	---	---	-------------------------------



<p><b>8. Información de conclusiones y Plan de acompañamiento:</b> Se les entregará a los involucrados información de los pasos legales involucrados siempre y cuando exista información del plan de acompañamiento y de las conclusiones del Informe concluyente.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	1 día finalizado el Plan de acompañamiento y el Informe Concluyente	Registro de entrevista acciones con los padres
<p><b>9. Seguimiento y cierre</b> Entrevistas sistemáticas con la familia y el estudiante, a modo de conocer su proceso del caso.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	Durante el año lectivo	Registro de entrevistas

#### IV. CONSIDERACIONES

- El Encargado de convivencia escolar junto al equipo directivo deberá garantizar protección a la (s) víctima (s) y le (s) hará ver que no está solo, da a conocer que se tomarán las medidas una vez conocidos todos los antecedentes (no comprometerse con sanciones sin conocer todas las versiones de los hechos) para adoptar una medida proporcional a los acontecimientos. En todos los niveles resguardar la identidad de los estudiantes, padres, apoderados y/o funcionarios.
- Obligación de denunciar: Tanto la Ley de Menores como el Código Procesal Penal, establecen la obligación para los funcionarios(as) públicos, directores(as) de establecimientos educacionales, inspectores, profesores(as) y asistentes de la educación de denunciar hechos con características de maltrato infantil, vulneración de derecho o cualquier otro delito que afectare a los estudiantes . Dicha obligación debe ser cumplida dentro de las 24 horas siguientes a las que se tuvo conocimiento de los hechos, sancionando su incumplimiento (Art. 176 CPP).
- Cuando los hechos revistan carácter de delito, como amenazas, acoso por mensajería instantánea, robo de contraseñas, publicaciones ofensivas en blogs, foros, sitios web y redes sociales, encuestas de popularidad para humillar o amedrentar.
- Deberán ser denunciados directamente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones. No obstante, frente a cualquier duda respecto a sí los hechos revisten o no carácter de delito, los antecedentes del caso deberán ser presentados directamente ante el Tribunal de Familia en un plazo de 24 hrs.
- Aplicar sanciones en los casos fundamentados y pertinentes, según lo establecido en el Reglamento Interno, en el caso de estudiantes y el Reglamento Interno, de orden, higiene y seguridad cuando trate de funcionarios.
- Encargado de Convivencia Escolar, junto a equipo directivo podrán determinar la suspensión temporal o definitiva del caso, cuando no se cuente con las pruebas necesarias que les permitan tomar medidas inmediatas respecto a sus involucrados. Para la determinación de suspensión temporal, deberá quedar claramente especificado el tiempo que este durará y el cual no puede exceder al término del año escolar lectivo.
- De considerarse la medida de suspensión temporal del caso, el Encargado de Convivencia Escolar realizará monitoreo. Si no se dieran a conocer nuevos antecedentes al término del tiempo previamente establecido, se resolverá el cierre definitivo del procedimiento. Esto deberá ser comunicado, por Encargado de Convivencia Escolar e Inspector General, a todos los afectados e involucrados y a

sus padres o apoderados, cuando de estudiantes se trate; ello mediante citación formal y con registro de firmas de sus participantes.

- Para denuncias que fueron desestimadas, informar lo resuelto a las partes involucradas, alumnos, apoderados y/o funcionarios. Esto cierra el procedimiento realizado.
- Para denuncias confirmadas: Presentar la confirmación de la denuncia a los involucrados en los hechos denunciados:
- Si los involucrados en los hechos denunciados, aceptan la resolución, se cierra el protocolo.
- Si los victimarios en los hechos denunciados no están de acuerdo, se debe dar curso al proceso de apelación. Esto sólo en caso de no estar frente a un posible delito.
- Los involucrados que no hayan cometido posible delito, pueden solicitar la revisión frente a la aplicación de medidas adoptadas. Para ello deben enviar Carta de apelación dirigida al Director/a del colegio dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que fuera comunicada la resolución. El director o quien lo subrogue, responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que fuera recibida la solicitud de apelación. El Director/a resuelve en conjunto con el consejo de profesores cuando se trate de estudiantes y/o apoderados. Cuando se trate de funcionarios con el equipo directivo, el Director Ejecutivo y Jefe/a del Área de Educación. La decisión definitiva será inapelable.
- Se consideran hábiles los días de lunes a viernes no festivos.
- Cuando estamos frente a un hecho que haga presumir la existencia de un delito y que afectare a algún miembro de la comunidad educativa, se debe denunciar dentro de las 24 hrs. siguientes al momento de conocer el hecho. Se considera delito: Lesiones, Agresiones sexuales, Amenazas (de muerte o, en general, de hacer un daño) porte o tenencia ilegal de armas, robos, venta o tráfico de drogas, entre otros. La denuncia la realiza el Director/a través de un oficio o por medio digital dirigido al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones. Se debe comunicar previamente al Director Ejecutivo vía correo electrónico.
- Si el adulto involucrado en los hechos de maltrato o violencia es un apoderado, se aplicará Reglamento Interno y será denunciado al Ministerio Público si es meritorio.
- Si dentro de los actos de violencia, acoso o maltrato se vea afectado un docente o algún personal del Colegio, esta situación la debe conocer el director en primera instancia y él toma el caso y determina los pasos a seguir, ya que se tiene el

- Reglamento interno y el Reglamento de orden Higiene y seguridad los que debe considerar, además el director dependiendo de la situación puede derivar al Ministerio Público la situación, si este lo amerita ofrecerle al funcionario contención emocional.
- Es fundamental respetar la privacidad de los padres, apoderados o adultos responsables y mantener la confidencialidad de la información relacionada con la situación de sus hijos, de acuerdo con las leyes y políticas de protección de datos. Esta es una acción que está contemplada en el Protocolo y en el Reglamento Interno.
- En el caso de que víctimas de **funas en redes sociales** deseen continuar otras vías de apoyo más allá de la aplicación de este protocolo, se les puede indicar que pueden demandar por los recursos de protección y querrela (demanda civil) por injurias y calumnias (Ley 19.733)