



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

*Congregación de las Hermanas Franciscanas de la Enseñanza*

## Contextualización

La buena convivencia escolar está determinada por la coexistencia armónica entre los miembros de la comunidad educativa, se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, en tal sentido la constatación de violencia escolar o acoso escolar, ya sea de hecho o digital, son hechos que alteran la buena convivencia.

Al no existir una traducción exacta del término anglosajón **bullying** al español, se usa el mismo para hacer referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonaje, acoso escolar, intimidación y maltrato entre pares, cyberbullying, entre otros.

Todos los miembros de la Comunidad Educativa del Colegio Santa Clara tienen responsabilidad en la construcción de un clima de convivencia que permita que cada uno de sus miembros se sientan respetados en sus derechos, por lo tanto, todos y todas deben participar en las acciones preventivas y de los distintos procedimientos establecidos ante actos de violencia, maltrato o acoso escolar que se llegasen a producir.

### I.- Conceptualización

**MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR:** Se define como toda acción llevada a cabo por uno o varios estudiantes de la comunidad educativa, de forma no reiterada, ya sea intencional o no, y que cause un impacto negativo en otros estudiantes.

El maltrato o violencia escolar puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo la física, verbal, relacional o digital. Estas conductas están tipificadas como faltas en el Reglamento Interno de la comunidad educativa, de la siguiente manera:

Falta Grave:

- A. Violencia verbal: Es toda acción que busque con palabras degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros. Se consideran: insultos, apodosos ofensivos, burlas, amenazas, entre otras.
- B. Violencia digital: Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios digitales como Snapchat, Instagram, Facebook, WhatsApp, entre otros. Se considera la divulgación de fotos, videos íntimos o humillantes, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales, enviar correos electrónicos, mensajes de texto u otras acciones que produzcan el mismo efecto agresivo.
- C. Violencia relacional: Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Se considera: excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o la imagen que tiene la persona frente a otros, y referirse de manera grosera de cualquier miembro de la comunidad educativa.

Falta Gravísima:

- A. Violencia física: Es toda acción que cause daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Se consideran: puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.

**ACOSO ESCOLAR O BULLYING:** La ley 20.536 sobre Violencia Escolar (Art.16°, letra B), define como acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes u otro miembro de la Comunidad Educativa

*que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante o cualquier miembro de la Comunidad Educativa, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del afectado(a), que provoque en este último(a), 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; y dispone que estarán protegidos todos los estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios, o en la realización de su práctica profesional.*

Puede ser acoso escolar de tipo verbal, físico, psicológico, de índole sexual, material, o digital. Entendiendo que el acoso escolar afecta a toda la comunidad educativa: deteriora la convivencia, tiene consecuencias negativas en el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes, es considerado una Falta Gravísima en el Reglamento Interno, y sancionado de acuerdo al artículo 212 o ley Aula Segura.

Para que una situación de maltrato o violencia sea constitutivo de **ACOSO ESCOLAR** debe presentar las siguientes características:

- I. **Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- II. **Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- III. **Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado, ni puntual.
- IV. **En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.

El acoso, maltrato o violencia escolar puede manifestarse dentro o fuera del establecimiento, en ambos casos tendrán la misma gravedad y se aplicará el presente protocolo. Nunca debe ser aceptado, minimizado o invisibilizado.

La activación del presente protocolo, su desarrollo y conclusión es de responsabilidad del Encargado(a) de Convivencia Escolar del colegio, o quién lo subrogue.

Este protocolo cuenta con los siguientes pasos:

- I.- Denuncia.
- II.- Investigación. III.- Resolución.
- IV.- Acciones Reparatorias V.- Seguimiento.

Indicadores para la detección del acoso escolar, se considera lo siguiente:

- A. Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- B. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un estudiante o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa.
- C. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.)
- D. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica.
- E. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante o a cualquier otro integrante de la

comunidad educativa a través de chats, mensajes de textos, audios, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.

F. Exhibir, transmitir o difundir por medios digitales cualquier conducta de maltrato escolar.

G. Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

## **I.- DENUNCIA:**

Cualquier miembro de la comunidad escolar, podrá acercarse a la encargada de Convivencia Escolar y en ausencia de esta, a la Inspectoría General, para efectuar la denuncia sobre acoso escolar, la cual quedará registrada en la *“HOJA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN”*. Se le informará a la persona que efectuó la denuncia los plazos de investigación y pasos a seguir referidos a la denuncia.

1. Toda persona que denuncie un hecho de acoso escolar, deberá dejar por escrito el relato de la situación en la *“hoja de relato de denuncia”*
2. El Encargado de Convivencia Escolar deberá informar al Director, a los estudiantes involucrados y/o adultos involucrados, vía correo electrónico de ser pertinente, o bien de manera presencial.
3. De manera paralela se informará a los profesores jefes de los estudiantes involucrados en la denuncia.
4. En caso que los hechos denunciados involucran a personas adultas, el Colegio adoptará medidas protectoras al estudiante, tales como: separación de funciones, reasignación de funciones o cambios de turnos. En cuanto a la suspensión de funciones de funcionarios, esta solo procederá cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva. (Ord. N°471 (27/01/17) de Dirección de Trabajo).
5. En el caso que el denunciante no esté involucrado en los hechos, se deberá resguardar su identidad.
6. Recepcionada la denuncia, el Encargado de Convivencia Escolar debe convocar al equipo de Convivencia Escolar en un plazo de 2 días hábiles para informar y asignar responsabilidades en el proceso de investigación y reparación.
7. Evaluar si es necesario tomar una medida extraordinaria, como la posibilidad de suspender a un estudiante como medida preventiva (Aula Segura), en tal caso, debe solicitar al Director tomar la decisión.

## **II.- INVESTIGACIÓN:**

1. La investigación es confidencial y reservada, sólo conocerán de ella los involucrados directos (presunta víctima y denunciado(s), el encargado de convivencia escolar, el equipo de convivencia escolar, profesor jefe y el director).
2. Citar a los padres y/o apoderados de estudiantes involucrados, por separado para informar respecto a la situación ocurrida y a la activación del protocolo y cuáles serán las acciones a seguir.
3. El plazo para realizar la investigación será de 15 días hábiles, contados desde el día que se recepcionó la denuncia. Este plazo es prorrogable por 5 días más, cuando a partir de los testimonios y pruebas, existan fundamentos plausibles para ampliar la investigación.
4. Las entrevistas serán realizadas por el Encargado(a) de Convivencia Escolar y el equipo de convivencia escolar. Se entrevistará a personas que puedan ser testigos presenciales (compañeros, docentes, asistentes de la educación) para esclarecer los hechos, estas entrevistas deben ser firmadas, si no hay testigos presenciales debe quedar registrado en la investigación.
5. El equipo de convivencia escolar deberá revisar: Libro digital, ficha de entrevista del estudiante y

apoderados. Solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que aporten información a la investigación

6. Durante el transcurso de la investigación se tomarán las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, respeto y dignidad de las personas comprometidas en los hechos denunciados.
7. Se entrevistará de manera individual a él o las personas denunciadas para que puedan dar cuenta de sus relatos, los cuales quedarán por escrito en la “Hoja de relato de denuncia”.
8. En caso de ser necesario adoptarán las medidas de urgencia y/o medidas preventivas de apoyo que pudiera requerir la supuesta víctima o el supuesto agresor que sean necesarias de acuerdo a la situación específica. (como, por ejemplo: restricción de contacto entre los involucrados, apoyo psicológico interno, etc.)

### III.- RESOLUCIÓN:

1. Posterior a la investigación el equipo de convivencia escolar se reunirá para evaluar la denuncia y realizará un informe con la resolución de la investigación que será entregado al Director para definir las medidas a tomar y dar respuesta a la denuncia, en un plazo de 5 días hábiles.
2. Se informará al apoderado del denunciante y del denunciado la resolución de la denuncia y las medidas a tomar.

#### **Si se desestima la conducta de acoso escolar:**

1. Se citará a los padres y /o apoderados para informar los resultados y cerrar el caso.
2. Se realizará un plan de apoyo a la jefatura desde el equipo de convivencia escolar desarrollando talleres para prevenir situaciones de maltrato o acoso escolar.

#### **Si se confirma la conducta de maltrato, acoso o violencia escolar:**

1. Se aplicará la medida sancionatoria que indica el reglamento interno del colegio.
2. El colegio podrá solicitar la intervención de un psicólogo externo para que realice una evaluación de él o los estudiantes agresores y señale las formas más adecuadas de trabajar con ellos. La evaluación realizada por este profesional debe ser presentada por el o los apoderados en un plazo de 30 días corridos al Encargado(a) de Convivencia Escolar.

Los involucrados tendrán derecho a impugnar la resolución final de la investigación. Para ello deberán apelar al director en un plazo de 5 días, contados desde la notificación de la resolución. Esta acción la podrá realizar el estudiante, padre, madre, apoderado o el adulto involucrado. La apelación debe ser presentada por escrito en el plazo señalado.

El Director tendrá un plazo de 5 días hábiles para resolver, pudiendo citar al Consejo de Profesores a una reunión consultiva, quienes deben entregar su parecer por escrito.

La resolución de la impugnación será inapelable.

### IV.- ACCIONES REPARATORIAS:

1. Aplicar las sanciones manteniendo supervisión y seguimiento de ellas.
2. Resaltar en los estudiantes involucrados la importancia y lo positivo de informar y conversar las situaciones que nos afligen.
3. Dar a conocer los avances positivos que logren los involucrados, felicitando el cambio de conducta y animando a mantenerla.
4. Se entregarán medidas de apoyo y formación a la víctima o el (los) agresor(es) respecto a la conducta realizada para tomar conciencia del daño por las conductas abusivas y humillantes en contra de otro estudiante.
5. Se realizarán intervenciones desde el equipo de convivencia escolar con los cursos de los involucrados con el objetivo de prevenir y de asegurar la no repetición o normalización de estas conductas, visibilizando cambios en los estudiantes involucrados y en el curso.

6. Se entregará a las familias involucradas orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos, etc.

#### V.- SEGUIMIENTO:

1. Mantener seguimiento de los estudiantes involucrados en la situación, por parte de docentes e inspectores, mientras permanezcan en la jornada escolar y extraescolar.
2. Velar por el acompañamiento de los especialistas en caso que corresponda, a los estudiantes involucrados.
3. Verificar la aplicación de talleres de convivencia escolar con los cursos involucrados por medio de la coordinación con su profesor(a) jefe. Registro en el libro digital.
4. Al término del año escolar se evaluará si la situación fue superada o no por las partes y se tomarán las medidas remediales para el próximo año.

#### COMUNICACIÓN A PROFESORES DEL COLEGIO.

El Director dará a conocer al Consejo de Profesores el informe realizado tras la recogida de información y resolución, así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas. También se informará al Consejo Escolar, en la oportunidad que éste se reúna ordinariamente.

#### ***PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO O VIOLENCIA, ACOSO ESCOLAR REALIZADA POR UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A UN ESTUDIANTE.***

En caso de que él o la estudiante indique a sus padres, apoderado, tutor o cualquier colaborador del colegio haber recibido agresión física y/o psicológica por parte de un funcionario/a del colegio o exista alguna situación de sospecha, se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Se informará de manera inmediata al Director, por parte de quién reciba la denuncia, entregando los antecedentes pertinentes.
2. El director en conjunto con él o la encargada de convivencia escolar se reunirá con el funcionario involucrado para recopilar la información necesaria para la investigación y determinar líneas de acción.
3. La psicóloga del colegio indaga de manera privada con él o la estudiante, específicamente si se mencionan señales físicas, acciones o antecedentes que se manejan. De no encontrarse la psicóloga el director determinará la persona idónea que conversará con el estudiante.
4. Mientras dure la investigación se mantendrá la confidencialidad del proceso realizado con el fin de no victimizar ni estigmatizar al estudiante.
5. Como medida protectora el funcionario involucrado en la denuncia se le reasignará su labor o cambiará el turno mientras dure la investigación con la finalidad de resguardar la integridad del estudiante. Será la dirección quien aplicará esta medida.
6. Se aplicará con el funcionario involucrado el reglamento interno de orden, y seguridad en el trabajo que regula prohibiciones (art.80) del trabajador y sanciones (art.81 al art.88).
7. Si la situación es constitutiva de delito, se realizará la denuncia al Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile o ante cualquier tribunal con competencia penal.

\*Sin embargo, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito que afecte a un o una estudiante, cualquier funcionario del Colegio tiene la obligación de denunciar al Ministerio Público, Policía de investigaciones, Carabineros de Chile o ante cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas en que se tomen conocimiento del hecho. Posterior a ello, se informará al Encargado de Convivencia y se aplicará el presente protocolo.

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR REALIZADA POR UN APODERADO A UN ESTUDIANTE.**

En caso de que el o la estudiante indique a sus padres, apoderado o tutor haber recibido agresión física y/o psicológica o exista alguna situación de sospecha, se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Se informará de manera inmediata al Director, por parte de quién reciba la denuncia, entregando los antecedentes pertinentes.
2. El director en conjunto con el encargado(a) de convivencia escolar se reunirá con el apoderado(a) involucrado para recopilar la información necesaria para la investigación y determinar líneas de acción.
3. La psicóloga del colegio indaga de manera privada con él o la estudiante o el funcionario específicamente si se mencionan señales físicas, acciones o antecedentes que se manejan. De no encontrarse la psicóloga el director determinará la persona idónea que conversará con el estudiante.
4. Si la situación es constitutiva de delito, se realizará la denuncia al Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile o ante cualquier tribunal con competencia penal.
5. Se solicitará por parte del colegio el cambio de apoderado(a) y la prohibición del ingreso al establecimiento y actividades que se desarrollen en su interior.

Actualización, Diciembre 2024.-

## HOJA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

**A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN: COLEGIO SANTA CLARA RDB 14413-4**

**B. IDENTIFICACIÓN ESTUDIANTE VÍCTIMA**

APELLIDOS	NOMBRES

CURSO	EDAD	PROFESOR JEFE

**C. IDENTIFICACIÓN ESTUDIANTE AGRESOR/A**

	APELLIDOS	NOMBRE	CURSO
1			
2			
3			

**D. ORIGEN DE LA SOLICITUD:**

ALUMNO AFECTADO		
OTRO ESTUDIANTE		
PROF. JEFE		
DOCENTE		
ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN		
APODERADO		
OTRO		

**E. RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

**E.1. TIPO DE AGRESIÓN:**

Verbal	Física	Social	Psicológica
Insultos	Golpes	Rechazo	Humillaciones
Sobrenombres	Destrucción de materiales	Aislamiento	Ridiculizar
Amenazas	Vejaciones	Redes Sociales	Rumores
Chantaje	Acoso Sexual		Mensaje redes Sociales

**E.2. ESPACIOS DONDE SE PRODUCE EL MALTRATO:**

Sala de Clases		
Pasillos (cambio de hora, clases)		
Baños		
Camarines		
Entradas y salidas		
Comedor		
Transporte escolar		
Fuera del colegio		
Otros (indicar)		
Entradas y salidas		

**E.3. HECHOS OBSERVADOS:**

Conducta observada	
Fecha	
Localización	
Observador/a	

**OBSERVACIONES GENERALES**

--

**F. OBSERVADORES/RESPONSABLES INFORMACIÓN**

NOMBRE	FIRMA	FECHA

**HOJA DE RELATO DE DENUNCIA**

Estudiante			
Curso		Fecha	

RELATO:

---

Firma