



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR, AGRESIONES SEXUALES QUE AFECTEN A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES EN EL ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

Colegio Portales rechaza las conductas consideradas como maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa y actuará de forma inmediata, poniendo todos los medios que tenga a su alcance, respetando este protocolo, para prevenirlo e intervenirlos en el caso de que se hayan producido. La buena Convivencia Escolar es un aprendizaje que se enseña y aprende.

1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO ESCOLAR , MALTRATO O AGRESIÓN SEXUAL ENTRE ESTUDIANTES.

Definición de conceptos

Es importante distinguir el acoso escolar de otras dificultades de convivencia, como conflictos de intereses entre pares. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen acoso escolar que se distingue por la asimetría entre los involucrados y la reiteración de la agresión.

Conflicto de interés:

Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo, además, que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas.

Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

En consecuencia, no configura acoso escolar:

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
- Peleas o dificultades entre personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea o dificultades ocasionales entre dos o más personas.

Para dichas situaciones se utilizará las mediaciones internas para la resolución de conflictos.

Maltrato escolar:

Es todo tipo de violencia física 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, siempre que:

- Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes:

- **Agresiones físicas:** Directas (peleas, golpes, empujones) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones)
- **Agresiones verbales:** Directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras)
- **Agresión psicológica:** Por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- **Aislamiento y exclusión social:** No dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- **Acoso racial:** Xenofobia o homofobia o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, estudiantes diferentes); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- **Acoso sexual:** Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- **Intimidación por medios tecnológicos (Ciberbullying):** Intimidaciones a través de e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc.
- **Grooming:** Acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas.

Según quién cometa el maltrato, se puede distinguir entre:

- Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares.
- Acoso escolar o bullying.
- Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
- Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- Maltrato entre adultos.

El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de acoso escolar.

Acoso escolar o Bullying

No todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares pueden considerarse maltrato por abuso entre iguales.

“La Ley General de Educación se define el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (...) por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan contra los estudiantes, valiéndose para ello de situaciones de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque e 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” **LEG Art. 16**

Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de texto, amenazas telefónicas o a través de redes sociales de internet.

Las conductas constitutivas de bullying presentan las siguientes características que permiten diferenciarlo claramente de otras conductas que pueden molestar a un estudiante o que pueden constituir violencia:

- Se causa daño a un individuo que está en situación de indefensión, sumisión o inferioridad. Existe un agresor que es fuerte y una víctima que es débil. Se basa en una relación de asimetría de poder.
- El daño puede ser de diversa índole como se encuentra descrito anteriormente en tipos de maltrato.
- El daño se ejerce de forma repetida en el tiempo, durante un periodo largo y de forma recurrente.
- El agresor o agresores muestran intencionalidad de hacer daño, aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.

El carácter privado de muchas agresiones dificulta su detección, siendo los propios estudiantes los que más saben y conocen el padecimiento que otros compañeros pueden estar sufriendo.

El estudiante que se siente acosado o intimidado necesita del apoyo de sus compañeros y de un clima escolar donde se dé pie para la comunicación de los conflictos, entre los cuales se puede incluir los episodios de maltrato.

2. Estrategias de intervención preventiva para situaciones de maltrato o acoso escolar entre pares.

Desde un punto de vista de prevención son factores de protección:

1. El crear vínculos y lazos entre todas las personas del grupo.
2. Contar con espacios para poder comunicar esta situación si se produce.
3. Dotarse de un código ético que claramente muestre la desaprobación de este tipo de actos entre compañeros.

Las buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes y entre el profesorado evidentemente favorecen la comunicación y la confianza para poder expresar las dificultades que se están viviendo, por ello favorecer la amistad, la responsabilidad de unos hacia otros y la expresión libre e incluso crítica promueve climas más inclusivos y por ende menos favorecedores de agresiones de esta índole.

Todo ello representa trabajar la cooperación a diferencia de la competitividad en los formatos del aula y crear ambientes respetuosos con la diferencia y el error. "Donde entra el respeto decrece el acoso escolar".

Sin embargo, a pesar de adoptar medidas preventivas, y estar atento a posibles indicios que apunten hacia situaciones incipientes de maltrato entre estudiantes, pueden surgir casos que pasan desapercibidos o que en su caso se precipitan debido a una ruptura brusca de amistad, de emparejamiento o de lucha de poder entre grupos o individuos, o simplemente porque la víctima ha callado durante un tiempo por su propia dificultad para comunicar.

3.Procedimiento de actuación en casos de ocurrencia o denuncia de delitos sexuales que afecten a niños, niñas o adolescentes en el establecimiento educacional.

El espacio escolar debe ser un lugar seguro y protector ante situaciones que afecten a niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, es responsabilidad de los adultos promover y garantizar una convivencia pacífica, respetuosa e inclusiva, donde la comunidad educativa asuma formas de cuidado integral ante el maltrato y abuso, estableciendo procedimientos claros frente a la vulneración de derechos.

Frente a situaciones **graves, que constituyan delito, como son el maltrato o abuso sexual que pueda afectar a párvulos y estudiantes**, deberán ser denunciados dentro de las 24 horas siguientes al momento en que el establecimiento tome conocimiento de los hechos, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito de esta índole, **cometidos al interior o fuera del establecimiento educacional.**

Los profesionales de la educación deberán cumplir con la obligación de denunciar este tipo de hechos al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier Tribunal con competencia penal, la labor investigativa es exclusiva del Ministerio Público.

Esta materia es abordada en la Ley N°21.057, de 2018, que “regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales”.

Bajo esta premisa, Colegio Portales respetará los objetivos contenidos en esta Ley, los cuales son:

- Prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves.
- Evitar toda consecuencia negativa que puedan sufrir con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos.
- Resguardar los derechos de la infancia y adolescencia asegurados en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño y en los diversos estándares internacionales para la protección de niños, niñas, y adolescentes víctimas y testigos de delitos de carácter sexual.

Colegio Portales mantendrá los principios que fundamentan esta Ley, los cuales son:

- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- Derecho a ser oídos y a la información.
- Participación voluntaria y autonomía progresiva.
- Prevención de la victimización secundaria.
- Asistencia oportuna y tramitación preferente.
- Resguardo de la dignidad del niño, niña y adolescente.

Hechos que se considerarán como delitos graves de carácter sexual dentro del contexto educativo

La normativa educacional señala que constituyen agresiones de carácter sexual ocurridas dentro del contexto educativo, aquellas acciones proferidas a un miembro de la comunidad educativa por uno de sus integrantes o un tercero, sin el consentimiento de él o la afectada, dentro o fuera del establecimiento educacional,

que provoque un daño o aflicción que haga necesaria la intervención del establecimiento.

Proceso de denuncia frente a un delito grave cometido hacia niños, niñas y/o adolescentes

Siguiendo el protocolo, para Colegio Portales deberán realizar la denuncia:

- Directivos, inspectores, profesores o cualquier funcionario del establecimiento estarán obligados por Ley a denunciar los delitos que afecten a niños, niñas y adolescentes o que hayan tenido lugar en el establecimiento (art. 175 Código Procesal Penal).
- En el Protocolo de actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual y en caso de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, el protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos hacia los párvulos (Circular N°482, y N°862, Superintendencia de educación), establece que el adulto responsable del NNA será él o la responsable de realizar la denuncia en el Ministerio Público - ante Carabineros de Chile - Policía de Investigaciones o cualquier tribunal pertinente de acuerdo al caso.

Procedimiento establecido ante una denuncia de maltrato escolar o acoso escolar (bullying) y casos de agresión sexual que afecten a niños, niñas o adolescentes (NNA) en el establecimiento educacional.

Colegio Portales realizará una Investigación de la situación con el objeto de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes. La investigación constará de los siguientes pasos:

- I. Denuncia.
- II. Investigación.
- III. Resolución.
- IV. Seguimiento.

La activación del presente Protocolo, su desarrollo y conclusión es de responsabilidad del Encargado(a) de Convivencia Escolar del establecimiento.

I. DENUNCIA

Todo integrante de la Comunidad Educativa puede informar una denuncia respecto a situaciones de Maltrato escolar, Bullying, o de connotación sexual ocurridas entre los estudiantes. En el evento que la denuncia la reciba una persona diferente al Encargado(a) de Convivencia Escolar, la debe derivar de forma inmediata al Encargado(a) de Convivencia Escolar, en caso de que no se encuentre presente, informar al Director.

Proceso:

1) El Receptor de la denuncia, debe entregar apoyo y contención al estudiante, explicándole de forma simple que el Colegio abrirá proceso de investigación y acompañamiento con el fin de esclarecer los hechos, la cual estará a cargo del Encargado(a) de Convivencia Escolar y Dupla psicossocial.

Consideraciones:

Se deja constancia escrita de la denuncia realizada por el estudiante o por una persona distinta a la víctima.

La declaración inicial debe estar evidenciado QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados, desde CUÁNDO ocurre y CÓMO se sintió. El entrevistador debe, en todo momento, evitar la doble victimización.

2) El Encargado(a) de Convivencia Escolar, debe comunicar de forma inmediata al Director del Colegio, de la activación del Protocolo y abrir la “Carpeta de Investigación” correspondiente.

II. INVESTIGACIÓN

La investigación es confidencial y reservada, solo conocerán de ella los involucrados directos (víctima y denunciado(s)), el Encargado(a) de Convivencia Escolar y Dupla psicosocial, Director(a) del colegio y aquellas personas determinadas por el equipo Directivo que puedan ser vitales para este proceso como son Docentes, Psicólogo, Trabajador(a) Social, Inspector(a) General u otro.

El objetivo de la investigación será determinar si los hechos son verídicos y si se trata de un caso de maltrato escolar, acoso escolar, o una agresión de connotación sexual.

El proceso de investigación durará un máximo de 5 días hábiles, el cual puede extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Proceso:

- 1) Designación del Director del encargado(a) de la investigación.
- 2) Comienza la apertura de la “Carpeta de Investigación”.
- 3) Se incorpora a la “Carpeta de Investigación” la declaración inicial de la víctima.
- 4) El equipo designado se reunirá para determinar las acciones a realizar que complementen las entrevistas de los involucrados, como por ejemplo entrevista a otros profesores, inspectores, estudiantes que ayuden a esclarecer la situación denunciada. Se adoptarán medidas urgentes de protección a los involucrados con el cese de asistencia a clases mientras dure la investigación para ambas partes y no ser sobreexposados. Considerando que mientras estén fuera de aula se otorgara apoyo pedagógico con envío de material de estudio a través de su correo institucional o retiro de éste en el establecimiento por el apoderado/a.

La reunión tendría un carácter informativo y de aprobación de las medidas adoptadas.

- 5) Las entrevistas que se deban tomar durante la investigación, estarán a cargo del Encargado(a) de Convivencia Escolar y el equipo designado por el Director.
- 6) Se cita al Apoderado de ambas partes por separado, para informar de la situación ocurrida, la activación del Protocolo y de las acciones a seguir por el Colegio. Asimismo, se les debe explicar que las medidas preventivas o de apoyo que tome el establecimiento no constituyen bajo ningún motivo un pronunciamiento acerca de la situación o responsabilidad de los involucrados, sino que son para resguardar la integridad psíquica y física de los estudiantes.

- 7) Si la denuncia fue realizada por el apoderado junto al estudiante se considerará esa instancia como la comunicación del inicio del proceso.

Consideraciones:

Se debe tomar la declaración del o los denunciado(s), dejando constancia escrita de sus relatos. En el caso de que sean niños o niñas menores de 12 años, basta con que se les lea el documento y estén de acuerdo, no necesitan firmar. (será necesario anotar la edad del menor)

- Se entrevistará y tomará declaración escrita de los testigos presenciales o que escucharon el suceso, lo que permitirá esclarecer los hechos. Esta declaración debe contener la individualización de los testigos, la relación con los involucrados en la denuncia y debe ser escrita por ellos. En el caso de que sean niños o niñas menores de 12 años, basta con que se les lea el documento y estén de acuerdo.
- Luego de las entrevistas se debe revisar la evidencia documental como los Libros de clases, actas de entrevistas, fichas de los estudiantes y otros documentos que tenga el Colegio.

III. RESOLUCIÓN.

Una vez terminada la investigación se determinará si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, acoso escolar o agresiones sexuales, o si estos se desestiman, se realizarán las acciones que se describen a continuación.

1) LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A MALTRATO ESCOLAR

Si los hechos denunciados corresponden a un maltrato físico, psicológico, se cerrará el proceso de investigación y se tomarán las siguientes medidas:

a) Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar (dupla psicosocial del establecimiento). Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave o muy grave de acuerdo a lo expresado en nuestro R.I.C.E. Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno del colegio (R.I.C.E., faltas muy Graves letra “e”).

b) Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá el apoyo de convivencia escolar (dupla psicosocial y/o psicólogo P.I.E. según corresponda, para posterior derivación a redes de salud).

c) Comunicación al conjunto de profesores: En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.

d) Convivencia escolar, en conjunto con el profesor jefe, realizará talleres según la temática con los estudiantes del curso, en caso de que en este hubiese más de un victimario o fuera una situación que ocurrió antes, pero durante el mismo año.

2) LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A ACOSO ESCOLAR

Si los hechos denunciados corresponden a acoso escolar el colegio realizará las siguientes acciones:

- a) Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la resolución y se derivará al psicólogo del establecimiento para conexión de redes de apoyo. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias según lo indicado en nuestro reglamento interno. Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno del colegio (R.I.C.E., faltas muy Graves letra “e”).
- b) Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la resolución y se derivará a Convivencia Escolar y/o Psicólogo del establecimiento para conexión de redes de apoyo.
- c) Comunicación al conjunto de profesores: En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.
- d) Convivencia escolar, en conjunto con el profesor jefe, realizará talleres según la temática con los estudiantes del curso, en caso de que en este hubiese más de un victimario o fuera una situación que ocurrió antes, pero durante el mismo año.

3) LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A AGRESIÓN SEXUAL

Si los hechos denunciados corresponden a agresiones sexuales el colegio realizará las siguientes acciones:

- a) Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la activación del protocolo y se derivará al psicólogo del establecimiento para conexión de redes de apoyo. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias según lo indicado en nuestro reglamento interno. Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno y de convivencia escolar del colegio (R.I.C.E. faltas muy Graves letra “g”).
- b) Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la activación del protocolo, inicio de la investigación y pasos a seguir tanto por parte del apoderado responsable como del establecimiento.
- c) Comunicación al conjunto de profesores: En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.
- d) Reunión informativa con adultos responsables de ambas partes: En este proceso se da a conocer la resolución del caso adoptada por el establecimiento de acuerdo al R.I.C.E.

4) SE DESESTIMA EL HECHO DENUNCIADO

En caso de detectarse denuncias infundadas, el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará directamente a psicólogo del colegio para conexión de redes de apoyo al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria.

Si en la primera fase de la intervención por protocolo a los estudiantes involucrados se detecta que la acusación fue infundada (sin validez), se detienen los pasos posteriores de investigación cerrando la carpeta de investigación.

Esta situación ocurre, por ejemplo, cuando un estudiante miente respecto a los hechos denunciados, por lo que se procederá de la siguiente manera:

a) Se cita a la Madre, Padre y/o Apoderado de los involucrados para informar de la suspensión del proceso y cierre definitivo de la “Carpeta de Investigación” y a su vez, se entregan medidas de apoyo a los estudiantes involucrados de parte del equipo de convivencia escolar e inspectoría general (derivación a redes de apoyo pertinentes si lo amerita el caso).

b) Al cerrar carpeta de investigación por desestimación del caso presentado, el(los) estudiante(s) involucrados deberán ser reintegrados a clases al día siguiente de informada esta resolución a sus apoderados responsables.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS MEDIDAS DE APOYO

Las medidas de apoyo tendrán por objetivo el cese total de las agresiones, restablecer el respeto hacia la víctima por parte del conjunto de pares y restablecer un clima de aula conducente a la sana convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre todos los miembros, monitoreando las siguientes acciones:

- Evaluar las medidas de apoyo que pudiera requerir la víctima, solicitando las autorizaciones respectivas para ejecutar aquellas que se estimen necesarias de acuerdo a la situación específica. Entre ellas se ofrecerá apoyo psicológico para conexión de redes externas y se adoptarán medidas disciplinarias para el agresor de acuerdo a nuestro RICE, entre otras.
- Evaluar las medidas de apoyo que pueda requerir él o los estudiantes denunciados, las cuales deben respetar su dignidad e integridad psíquica y física, y que sean las necesarias para evitar la continuidad de las conductas constitutivas de maltrato escolar, acoso escolar y agresión sexual. Proporcionar apoyo psicológico a través del equipo de convivencia escolar y realizar las derivaciones a profesionales externos si es necesario.
- Se adoptarán medidas urgentes de protección a los involucrados con el cese de asistencia a clases mientras dure la investigación para ambas partes y no ser sobreexposados. Considerando que mientras estén fuera de aula se otorgara apoyo pedagógico con envío de material de estudio a través de su correo institucional o retiro de éste en el establecimiento por el/la apoderado/a.

- Se reasignarán las fechas de evaluaciones en forma parcelada de acuerdo a la calendarización entregada por UTP.
- Evaluar si se requiere de intervención en el curso o grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre ellos, como son talleres por parte del equipo de Convivencia Escolar en conjunto con el profesor jefe.
- Evaluar si se requiere de un proceso formativo para los apoderados del curso en que se dio la situación en particular. Si así fuera, este se llevará a cabo en reunión de apoderados.

Disposición de Medidas de apoyo Pedagógicas y Psicosociales.

Es fundamental que nuestro establecimiento educacional no pierda de vista su rol formativo, por lo que las medidas adoptadas se deben complementar con acciones de contención, de apoyo psicosocial y pedagógicas.

- En este sentido, se contempla la comunicación con el/la profesor/a jefe del estudiante afectado//a y la realización de un Consejo de Profesores/as de su curso, para acordar las estrategias formativas y didácticas a seguir.
- La comunicación con las y los profesores debe ser liderada por el/la director/a del establecimiento, o por una persona en la cual delegue en razón de su experticia o de adecuado manejo del tema, contando con la debida reserva de la información.
- No es necesario que los y las docentes conozcan la identidad de los/as involucrados/as, así como tampoco los detalles de la situación. Es muy importante cuidar este aspecto, evitando que se genere morbosidad en torno a lo sucedido.
- El énfasis debe estar puesto en evitar los rumores y las acciones discriminadoras, tanto por parte de los y las docentes como de las y los apoderados (ej.: evitar que le pregunten al niño o niña “¿cómo estás?”, “¿cómo te sientes?”, “¿qué te pasó?”, o le hagan sentir como “víctima” o que está incapacitado/a, sin hacer distinciones con expresiones como “si no quieres, no hagas la prueba”, etc.).
- El o la profesor/a jefe tiene un rol clave en este aspecto, implementando estrategias de información y/o comunicación y de contención con el resto de los compañeros y compañeras, con las y los apoderados del curso y con sus docentes.
- En relación al NNA afectado/a, contribuir, en la medida de lo posible, a que conserve su rutina cotidiana, evitando su estigmatización y promoviendo a la contención desde su comunidad más inmediata, su curso.

La realización del Consejo de Profesores/as del curso tiene como propósito:

- a) Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.
- b) Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros y compañeras.
- c) Determinar fechas de evaluación del seguimiento.

APELACIÓN

Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio, los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar re investigar el tema o la sanción. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

IV. SEGUIMIENTO

Es necesario dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine maltrato escolar, acoso escolar o agresión sexual.

PROCESO:

- 1) Se realizará observaciones de aula y entrevistas a la víctima cada 2 semanas dentro del plazo de dos meses.
- 2) Se cotejará que las acciones determinadas en el plan de acción se realicen en un plazo de dos meses luego del cierre de la investigación.
- 3) Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del victimario y persisten en la realización de maltrato escolar o acoso escolar, se procederá a tomar medidas disciplinarias que aseguren la protección del o los afectados y se sancionará a los responsables. Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas muy graves en el R.I.C.E.
- 4) Establecer nuevamente comunicación con las familias: En este momento, cuando ya hayan transcurrido 30 días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o, por el contrario, hacia su complicación y repetición de sucesos intimidatorios. Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades externas que pueden colaborar.
- 5) Derivación: Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria. Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.
- 6) Medidas excepcionales: También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado, que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su actitud, o también si el caso involucra agresión de connotación sexual se tomarán las medidas pertinentes a la Ley, a consulta o informativa con los estamentos necesarios (Consejo de profesores y/o

Consejo escolar).

El colegio podrá determinar la cancelación de matrícula o expulsión, la cual será informada a la SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN, manteniendo las medidas de apoyo al estudiante victimario mientras se encuentre matriculado en el colegio y /o gestionando atención externa.

Síntesis Resumen intervención urgente ante acoso, maltrato y agresión sexual entre estudiantes

ETAPA	PRINCIPALES ACCIONES	PLAZOS
Denuncia	<ul style="list-style-type: none">-Se tomará conocimiento de la denuncia, dejando por escrito el relato de los hechos.-Comunicación al Encargado de Convivencia Escolar-Se comunica el denuncia al Director, quien solicita la investigación.	-Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos, como máximo al día hábil siguiente.
Investigación	<ul style="list-style-type: none">-Designación del Director del encargado(a) de la investigación.-Tomarán conocimiento de esta investigación el Director y el equipo designado por él, quienes estén involucrados directamente, o quienes puedan ser vitales para este proceso.-Se abre carpeta de investigación.-Citación a los miembros de la comunidad educativa involucrados por separado.-Comunicación con los adultos responsables (apoderado/a) según corresponda, para las entrevistas requeridas por la investigación y la entrega directrices de apoyo pedagógico-Revisión de otros antecedentes.	5 días hábiles desde que es notificado el encargado(a) de la investigación.

Resolución	<p>A. Maltrato escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación con adultos responsables (apoderado/a), entrega de medidas disciplinarias. - Cierre de carpeta de investigación. <p>B. Acoso escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación con adultos responsables (apoderado/a), entrega de medidas de apoyo y disciplinarias para los involucrados. -Comunicación a los profesores. -Cierre proceso de investigación. <p>C. Agresión sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión con adultos responsables (apoderado/a). - Se informa las medidas aplicadas según R.I.C.E. - Se notifica la resolución del caso a los apoderados/as y Superintendencia de Educación dejando en acta el procedimiento adoptado por el establecimiento. <p>D. Se desestima el hecho denunciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación con adultos responsables (apoderado/a), entrega de medidas disciplinarias. -Entrega de apoyo al estudiante de parte de dupla psicosocial. -Se cierra la carpeta de investigación. 	2 días hábiles desde que concluye proceso de investigación, respetando los plazos establecidos.
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> -Monitoreo al plan de intervención determinado para los involucrados. -Entrevista a la víctima considerando: <p>A.-Las conductas cesan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cierra el proceso. <p>B.-Las conductas continúan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reevaluación de medidas. -Comunicación nuevamente a los adultos responsables (apoderados/as) -Derivación a redes de apoyo externa. 	2 meses
		5 días hábiles en caso de tomarse una medida disciplinaria extraordinaria.

2. Procedimiento de actuación en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de un adulto (funcionario del colegio o apoderado) hacia un estudiante

El Colegio Portales rechaza categóricamente las conductas de maltrato en general, considerando de especial gravedad cuando éstas se producen desde un adulto hacia un estudiante. Por lo anterior, pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos, si llegasen a producirse.

Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de adulto contra estudiante serán manejados bajo la consideración de “falta grave” o “gravísima”, según quede establecido luego del análisis del hecho, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso y considerando en todo momento el bienestar superior de él o la estudiante.

2. 1. Definición de conceptos

Maltrato de Adulto contra Estudiante: Cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del Colegio, en contra de uno o más estudiantes, de forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa. Es importante conocer el concepto de maltrato escolar y los tipos de maltrato escolar descritos en la definición de este concepto.

Algunos ejemplos de conductas de maltrato de adulto a estudiante son:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de uno o más estudiantes.
- Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.) a uno o más estudiantes.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante a través de *chats*, *blogs*, *Instagram*, *Facebook*, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- Intimidar a los estudiantes con cualquier tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

- Vulnerar derechos fundamentales como comer, ir al baño, descansar, etc. de manera arbitraria y sostenida en el tiempo.

2. 2. Estrategias de intervención para prevenir el maltrato de adultos hacia estudiantes

Considerando la importancia de la prevención, nuestro establecimiento ha implementado un plan de trabajo que considera las siguientes acciones:

- 1) Presentación del Equipo de Convivencia Escolar a profesores, funcionarios, apoderados y estudiantes con el fin de saber a quién recurrir ante cualquier situación de maltrato o menoscabo.
- 2) Presentación a toda la comunidad educativa del R.I.C.E. junto a los diferentes protocolos de actuación.
- 3) Realización de talleres para padres durante las reuniones de apoderados.
- 4) Promover y reforzar de manera permanente entre los adultos de la comunidad escolar, actitudes y valores que promuevan la sana convivencia entre adultos y niños.
- 5) Realización de talleres esporádicos para profesores y/o asistentes de la educación, enfocados en el buen trato.

2. 3. Procedimiento ante la denuncia de maltrato de un adulto miembro de la comunidad educativa hacia un menor estudiante.

En caso de agresión verbal por parte de un adulto de la comunidad hacia un menor:

I. DENUNCIA

1) Presentación de la Denuncia:

El receptor de la denuncia, debe entregar apoyo y contención al estudiante. Se le solicitará que relate los hechos, los cuales deben quedar registrados de forma escrita.

La denuncia debe ser informada a la brevedad, en caso de no ser recibida por el equipo de convivencia escolar.

Consideraciones:

- Si el denunciante fuese un estudiante testigo del hecho, podrá formular la denuncia verbalmente a un miembro del equipo de convivencia escolar, quien tomará nota escrita de la denuncia en libro de actas, considerando en todo momento resguardar la integridad física y psicológica del denunciante
- Si la denuncia es realizada por el apoderado del estudiante, será él quien escriba los hechos. Esta acción será considerada como parte del proceso de investigación, lo que deberá ser informado en el momento al involucrado.

- 2) El Equipo de Convivencia Escolar informará a Dirección sobre lo acontecido de manera inmediata tras recibir la denuncia.
- 3) El encargado(a) de Convivencia escolar u otra persona que designe el Director iniciará el proceso de investigación con los antecedentes que tenga el caso.

II. INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación tendrá un plazo de 5 días hábiles, a partir de realizada la denuncia, considerando los siguientes pasos:

- 1) El Equipo de Convivencia Escolar realizará la activación del protocolo.
- 2) Se debe informar a los involucrados: Se informará de la denuncia a todos los involucrados, en el caso de estudiantes a sus apoderados. Es importante aclarar que en esta etapa todavía no hay resolución ni sanción, sino solo se da cuenta de que hay una investigación.
- 3) Entrevista a posibles testigos u otros agentes que puedan entregar información respecto a la situación denunciada. Las entrevistas deberán quedar registradas en libro de actas.
- 4) Una vez cumplido el proceso de investigación, se deberá informar los resultados al Director, quien notificará las medidas a implementar.
- 5) Medidas de acompañamiento a la víctima: En caso de comprobarse maltrato de parte de un adulto a un estudiante, el Director solicitará a su equipo de Convivencia

Escolar, un plan de acción y trabajo con el estudiante, de manera de fortalecer su seguridad, desarrollo de habilidades sociales y comunicacionales, así como el apoyo académico necesario. Si se estimara conveniente, podrán participar en este plan otros profesionales a través de las redes de apoyo comunitario.

III. RESOLUCIÓN

- 1) El Director junto a quien el designe, notificará las medidas a implementar.

Consideraciones si el denunciado es un apoderado/a del Colegio:

- Si el agresor es un apoderado/a, asume su responsabilidad en la denuncia realizada, se le solicitará remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa oral o escrita, dirigida al estudiante afectado y a su apoderado. En caso de ser realizada de forma oral, tendrá que hacerlo en presencia del adulto responsable de este/a, y teniendo como ministro de fe al Director, quedando constancia escrita de ello en el Libro de actas. Al hacerlo de forma escrita, esta tendrá que venir con copia a Dirección, con el fin de

dejar un respaldo.

- Si el apoderado se niega, o no cumple con el acuerdo solicitado, será citado a Dirección para evaluar el caso.
- Si existe reincidencia de agresión verbal del mismo apoderado hacia un estudiante del establecimiento, ya sea el mismo u otro, se seguirán los pasos mencionados en el punto anterior y deberá dejar de cumplir con su labor de apoderado responsable, asumiendo este rol el apoderado suplente. Se evaluará la medida con los organismos pertinentes si es necesario prohibirle la entrada al establecimiento en cualquier instancia. Si el apoderado del estudiante agredido lo solicita, se realizará denuncia a la Carabineros de Chile o la Institución pertinente.

Consideraciones si el denunciado fuera un funcionario del colegio:

Si la denuncia fuera focalizada en el ámbito de agresiones verbales, se tomarán las siguientes medidas:

- Si el agresor es un funcionario del establecimiento se le exigirá dar las disculpas correspondientes al estudiante y al apoderado en forma presencial y teniendo como ministro de fe al Director, debiendo firmar, además, un acta de amonestación.
- Dependiendo de la complejidad del caso, se pondrá en conocimiento inmediato al sostenedor de la Corporación Educacional, quien procederá de acuerdo con las Leyes Laborales vigentes.

2) Se le informará al adulto responsable del estudiante (o estudiantes) de la resolución del proceso de investigación y se entregará un plan de trabajo a seguir, de lo que se dejará constancia escrita en libro de actas.

En caso de agresión física por parte de un adulto de la comunidad hacia un NNA:

Ante la sospecha de agresión física por parte de un adulto del establecimiento hacia un estudiante, el Equipo de Convivencia Escolar realizará una investigación de los sucesos acontecidos, manteniendo la secuencia de activación de protocolo antes mencionada.

IV. DURANTE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- 1) Se entrevistará a las personas involucradas. Posterior a esta investigación, el apoderado o adulto responsable será citado para ser informado del caso.
- 2) Como medida inmediata ante la sospecha de agresión física por parte de un adulto trabajador del establecimiento, este será reasignado en sus labores

manteniéndole alejado del estudiante. Además, recibirá apoyo del Psicólogo de Convivencia Escolar del colegio y seguimiento de su relación con los estudiantes por parte del mismo equipo.

V. RESOLUCIÓN

1) En el caso de verificarse agresión física hacia una estudiante infligida por un apoderado del establecimiento, ya sea mediante la constatación de lesiones o el relato de la víctima, se citará al apoderado/a de la víctima y se le solicitará poner la denuncia en Carabineros de Chile. Si el apoderado no desea realizar la denuncia, deberá dejar por escrito en el libro de actas de Dirección su decisión y el Director del establecimiento realizará la denuncia a Carabineros de Chile.

2) En el caso de verificarse agresión física hacia un estudiante por parte de un trabajador del colegio, mediante la constatación de lesiones o el testimonio del mismo, el Director realizará la denuncia correspondiente a Carabineros de Chile y notificará del caso inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos en un máximo de 24 horas siguientes al Sostenedor del colegio, quien procederá de acuerdo con las Leyes Laborales vigentes. Además, se dará aviso a la Superintendencia de Educación.

VI. SEGUIMIENTO

El colegio brindará el apoyo al estudiante afectado a través del Equipo de Convivencia Escolar. Además, se evaluarán medidas de acompañamiento a tomar con los estudiantes del curso y sus apoderados, si el caso lo amerita, sin ser sobre intervenidos.

3. Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia entre apoderados.

a) Introducción y definición de conceptos

El siguiente Protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier Apoderado, ya sea titular o suplente que se encuentre en el Colegio en representación de un estudiante, sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas:

- Violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra, etc.)
- Violencia verbal (insultos, injurias, gritos desmesurados, etc.)
- Violencia psicológica (conductas intimidatorias, acoso, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas, etc.)
- Violencia social (rechazo, aislamiento, comentarios negativos en redes sociales, etc.)
- Vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima)

Todo lo anterior en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

3.1 Protocolo de actuación frente a una situación de violencia entre apoderados

I. DENUNCIA

1) Cualquier adulto que presencie una acción violenta, indistintamente del tipo, debe llamar a la calma a los involucrados en el lugar de los hechos. Si esta calma no se logra en unos pocos minutos, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga.

2) Inmediatamente después de reinstaurada la calma, se debe denunciar el altercado al encargado(a) de Convivencia Escolar. Si éste no se encontrara en el establecimiento, se debe informar a la persona presente con mayor rango jerárquico: Director, Inspector General, Jefe de Unidad Técnica Pedagógica o Docente.

II. INVESTIGACIÓN

Una vez informado el hecho de violencia entre apoderados al encargado de Convivencia Escolar, este debe citar a las partes involucradas y recabar la información necesaria para la investigación, tal evidenciado QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados y otros aspectos como el lugar, la hora, las causas de la agresión, el tipo de violencia, entre otros.

III. RESOLUCIÓN

1) Este daño será evaluado considerando si la ofensa fue entre ambos de manera presencial, o se utilizaron redes sociales como grupos de WhatsApp, Facebook, Instagram, correos electrónicos, etc. Esta determinación será tomada por el Director del Colegio.

2) Al existir violencia física, verbal o psicológica, él o los apoderados involucrados serán evaluados en cuanto a la permanencia en su rol y este será tomado por el apoderado suplente u otro adulto responsable relacionado con el estudiante. Cabe señalar que el Colegio puede solicitar ayuda a Carabineros de Chile de ser necesario, quedando una denuncia en Policía Local.

3) En caso de que uno de ellos tenga mayor responsabilidad en el altercado, ya sea por haberlo iniciado o haber infligido heridas de cualquier índole, el afectado deberá tomar las medidas legales pertinentes, de acuerdo a la gravedad de las lesiones. La forma será evaluada considerando los antecedentes recabados y determinada por el Director del establecimiento educacional.

- 4) Si existe agresión física, se podrá prohibir la entrada al establecimiento para cualquier fin a aquellos que incurrieron en la falta ya señalada. El Director del colegio será el encargado de transmitir esta información a los adultos afectados.
- 5) Si los Apoderados que incurrieron en violencia física no cumplieran con lo dispuesto por el Colegio, e intentaran ingresar al establecimiento o realizar labores de apoderado, serán denunciados a Carabineros de Chile o a la entidad que corresponda.

3.2 Procedimiento de actuación ante casos de agresión de padres y/o apoderados a trabajadores del establecimiento.

1) Definición de Conceptos

- **Será considerada como agresión** todo maltrato físico o psicológico, de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzar objetos, entre otros.
- **Serán considerados trabajadores del establecimiento** toda persona que reciba remuneración por un servicio entregado dentro del establecimiento.

3.3 Procedimiento de actuación frente a una situación de agresión por parte de un padre o apoderado

Es deber de todo trabajador(a) del colegio hacer un llamado a la calma siendo éste su objetivo principal, evitando confrontar al apoderado agresor. Paralelamente, se deben aplicar los siguientes pasos.

I. DENUNCIA

- 1) Todo trabajador del establecimiento víctima de violencia, por parte de un apoderado, debe informar al encargado de Convivencia Escolar la situación ocurrida. Ésta debe ser narrada considerando todos los antecedentes, tales como personas involucradas, lugar, hora, razones, tipos de agresión, etc., con el fin de dejar un acta clara respecto a lo acontecido.
- 2) El encargado de Convivencia Escolar deberá informar de la situación al Director del establecimiento de manera inmediata, a la vez que se realiza la denuncia.

II. INVESTIGACIÓN

- 1) Si la violencia ejercida por un padre o apoderado hacia un trabajador del establecimiento es de tipo física, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga y se dejará la denuncia en el Juzgado Civil de acuerdo con lo estipulado en la Ley N.º 18.834 Artículo 84. En este caso se exigirá el cambio inmediato de apoderado y la prohibición de ingresar al establecimiento.
- 2) El Director podrá citar a las partes involucradas a entrevista, con el fin de mediar en la resolución del conflicto, o entrevistar a cada uno para conocer los antecedentes y evaluar medidas pertinentes para resguardar al funcionario.

III. RESOLUCIÓN

- 1) Dependiendo del tipo de agresión, el funcionario tendrá la facultad de tomar medidas legales frente a la institución correspondiente.
- 2) El apoderado deberá pedir disculpas, con el Director y el encargado de Convivencia Escolar como testigos al trabajador afectado y firmar un compromiso de no incurrir nuevamente en conductas violentas hacia ningún trabajador del colegio.
- 3) Al apoderado se le destituirá inmediatamente de su rol, asumiéndolo el apoderado suplente del estudiante. De incurrir nuevamente en la falta, se le prohibirá el ingreso al establecimiento para cualquier actividad, independiente de su tipo.
- 4) El encargado de dar a conocer y aplicar las sanciones a los padres, madres y apoderados involucrados en un acto de violencia hacia un trabajador, será el Director del colegio y el encargado de Convivencia Escolar y éstas serán coherentes con lo estipulado en el protocolo del establecimiento.