



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACCIÓN CONTRA LA  
VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR O “BULLYING”.**

Año 2020

## 1.- Introducción. -

Conforme a su proyecto educativo y a las exigencias de la legislación vigente, el establecimiento educacional promueve la buena convivencia escolar, y el trato respetuoso entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

En el año 2011 se publica la ley 20.536 que regula, impide, previene y sanciona los casos de violencia escolar. Esta ley busca regular la forma en que los colegios deben asumir este problema, ya que es responsabilidad de los adultos prevenir y proteger a nuestros estudiantes.

Este Protocolo de Actuación se aplica ante la ocurrencia de situaciones de violencia escolar, incluido el acoso escolar pero **no** las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o situaciones que no están motivadas por dañar a otra persona; por ejemplo, un conflicto, peleas entre iguales, pelea ocasional entre dos o más personas. Nuestro establecimiento educacional por medio del presente instrumento normativo cumple con el principio de protección del menor, con enfoques formativos y de derecho, establecidos en el PEI, de acuerdo a las leyes que rige y los lineamientos oficiales del Ministerio de Educación y de la Superintendencia de Educación.

Este protocolo es un medio para lograr ese objetivo, y prevenir y erradicar prácticas de acoso escolar. Es importante que todos y cada uno de los integrantes de nuestra comunidad educativa estén capacitados para saber prevenir, identificar, intervenir y abordar cualquier manifestación de acoso escolar

Es un deber fundamental de todo profesional o trabajador brindar protección a cada estudiante, para que su proceso educacional se desarrolle en un ambiente sano y seguro. Para complementar esta tarea, nuestro colegio cuenta con un encargado (a) de convivencia escolar, el cual, mediante distintas intervenciones, contribuye a la generación de relaciones de respeto mutuo y de solidaridad recíproca.

## 2.- Fundamentos conceptuales

a.- **Definición de acoso escolar.**- Se entiende por acoso escolar **toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante**, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave,

ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.<sup>1</sup>

**El acoso escolar o bullying** es una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de toda la comunidad escolar.

b.- Entre las manifestaciones de violencia se encuentran:

- **Violencia psicológica:** considera las **agresiones de carácter permanente**, que constituyen el acoso escolar o bullying como: humillaciones, insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, étnica, religiosa, etc.
- **Violencia física:** es toda agresión física que provoca daño o malestar y **al ser sistemáticas** constituyen acoso escolar o bullying. Estas son: patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc.
- **Violencia a través de Medios tecnológicos (El CIBER-ACOSO):** implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, que puede constituirse en ciber-bullying o ciber-acoso. Generan un profundo daño en las víctimas, dado que son acosos de carácter masivo y la identificación se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales.

c.- **Características del acoso escolar:** El acoso escolar, tiene tres características principales que permite diferenciarlo de otras expresiones de violencia:

- ✓ Se produce entre pares.
- ✓ Existe abuso de poder e imposición de criterio perjudicial a los demás. Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico y social que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.
- ✓ Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un periodo indefinido.

d.- El acoso escolar suele tener, además, un componente colectivo o grupal, ya que normalmente no existe un solo agresor o agresora, sino varios, porque la situación suele ser conocida por terceros, observadores pasivos que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

---

<sup>1</sup> Artículo 16 b, ley 20.536, Violencia Escolar; Bullying; Maltrato Escolar; Convivencia Escolar; Acoso Escolar; Ley General de Educación; Ministerio de Educación

e.- El acoso escolar puede adoptar distintas manifestaciones como exclusión y marginación social, agresión verbal, agresión física indirecta (autoría intelectual), agresión física directa, intimidación, amenaza, chantaje, o abuso sexual.

### **3.- Indicadores para la detección de acoso escolar.**

a.- Síntomas: Los síntomas de sufrimiento de acoso escolar pueden variar según las características personales de los que lo sufren, sin embargo, hay algunos que se dan en casi todas las víctimas. Para facilitar la detección de un menor agredido, se describen algunos síntomas que pueden dar señal de un posible acoso escolar:

- ✓ Tiene moretones, heridas, cortes y rasguños que no puede explicar.
- ✓ Ha perdido el interés por ir al colegio y por hacer tareas.
- ✓ Baja su rendimiento escolar.
- ✓ Tiene pocos amigos o no tiene.
- ✓ No participa en actividades fuera de horario de clases o en fin de semana.
- ✓ Presenta regularmente falta de apetito
- ✓ Tiene dolores de cabeza y/o de estómago antes de ir a clases.
- ✓ Presenta aspecto triste, deprimido y de infelicidad.
- ✓ Cambia de humor de forma inesperada.
- ✓ Está irritable, con rabia y/o agresividad repentina.

b.- **Consecuencias.** - El acoso escolar puede traer varias consecuencias negativas, tanto para la víctima, agresor y los compañeros que observan la agresión. Estas consecuencias van a variar dependiendo del caso y de los alumnos, no obstante, podemos identificar algunas como las siguientes:

c.- **Para la víctima:** Puede traducirse en fobia y/o fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado.

d.- **Para el agresor o agresora:** Puede ser la antesala de una futura conducta delictiva, una interpretación de la obtención de poder basada en la agresión, que puede perpetuarse en la vida adulta, e incluso una supervaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado.

e.- **Para los observadores:** Puede conducir a una actitud pasiva y complaciente ante la injusticia y una modelación equivocada de valía personal.

#### **4.- Procedimiento en caso de acoso escolar.**

Cuando se detecte o reciba la denuncia de un caso de acoso escolar, se aplicará el siguiente protocolo:

##### **4.1.- Recepción de la denuncia.**

a. La denuncia del caso puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiantes, profesores, padres, apoderados, asistentes de la educación) de manera directa (entrevista) o por medio de un documento escrito.

b. Todo miembro del Colegio que reciba un reporte de acoso escolar deberá:

- ✓ acoger objetivamente el relato mostrando empatía.
- ✓ comprensión y no emitir juicios.
- ✓ En esta primera aproximación, se debe contener emocionalmente a quien presenta el reclamo y obtener información de lo sucedido.
- ✓ Además, la persona que ha recibido la denuncia, debe mantener el sigilo o confidencialidad del problema que se le ha dado a conocer por él o los denunciantes.
- ✓ Posteriormente, se debe llevar al estudiante a una entrevista con el Encargado de Convivencia Escolar o inspector general para dar curso a la indagación.

##### **4.2.- Indagación y detección.**

a.- Las personas habilitadas para indagar una denuncia de acoso escolar son:

- El Encargado de Convivencia Escolar o los miembros del Equipo de Convivencia Escolar (inspector General, profesor, etc.)
- En situaciones excepcionales, el mismo Director (a) podrá designar a otra persona para que realice esa tarea.

b.- Entrevista con los involucrados:

El objetivo principal del receptor en la primera entrevista es lograr una descripción detallada de los hechos que motivan la denuncia, los participantes de éste y el rol que les cabe a cada uno de ellos (participantes directos, indirectos, testigos, otros), las circunstancias en que esto se hubiera producido (lugar, fechas, etc.) y, en general todos los datos que permitan entender de mejor manera lo ocurrido y consignarlo en el instrumento designado para estos casos (libro de clases, bitácora, libro de entrevistas, entrevista, etc.)

c.- Una vez realizada la indagación por parte del primer receptor, cuando no sea el Encargado de Convivencia Escolar, se debe derivar el caso a él, cual debe, realizar los siguientes pasos:

1.- Consignar la denuncia y las entrevistas realizadas en el instrumento ya suscrito en el punto anterior, del Encargado de convivencia escolar y, al mismo tiempo, escribir la acusación presentada en la hoja de vida del alumno, en el libro de clases, del que es víctima y la de los agresores.

2.-Se debe informar, por medio cualquier medio (libreta de comunicaciones, agenda escolar, citación), a sus apoderados de la situación y se le cita a una entrevista con Encargado de Convivencia Escolar.

3.- Informar al Director(a) de la denuncia y al profesor/a jefe.

d.- Si existiera más de un reclamante, el entrevistador debe consignar por separado los reclamos, con objeto de tener claridad acerca de las distintas versiones.

e.- Al inicio del proceso se privilegiará la comunicación personal (entrevista) con los alumnos, apoderados y alumnos con apoderados, pero se podrá hacer uso de otros medios de comunicación escritos si las circunstancias así lo ameriten. Sea cual fuere la manera de informar utilizada por el encargado, debe quedar constancia del envío y recepción de la información. El Encargado de Convivencia Escolar deberá informar del proceso todos los involucrados:

- La situación denunciada
- El rol que supuestamente tienen cada uno de estos en ella
- El proceso que se realizará para resolver la denuncia
- Los derechos que tendrán mientras esto se ejecute.
- Los derechos que tendrán los involucrados (víctima y agresores) mientras esto se ejecute como presentar antecedentes y/o descargos.
- Una vez dictada la sentencia los involucrados tendrán 5 días hábiles para presentar un documento escrito personalmente al Encargado de Convivencia Escolar o a quien haga sus veces.

f.-El plazo máximo para indagar faltas de esta naturaleza será de siete días hábiles.

#### **4.3.-**

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte del Inspector General del colegio a la adopción de las siguientes medidas:

- a.- Separación inmediata de la víctima de sus potenciales agresores y medidas de protección sobre ella, tales como apoyo educacional, médico, psicológico, espiritual y legal, según sus necesidades.
- b.- Aplicación de sanciones disciplinarias al alumno o alumnos agresores, conforme a las medidas y procedimientos del Manual de Convivencia.
- c.- Aplicación de sanciones, de acuerdo a nuestro Manual de Convivencia, al alumno o alumnos que falten a la verdad.
- d.- Aplicación de sanciones, de acuerdo a nuestro Manual de Convivencia, al apoderado o los apoderados que falten a la verdad o encubran faltas de sus hijos o hijas.
- e.- Denuncia a la Fiscalía si el o los agresores son mayores de 14 años y los hechos constituyen delitos.
- f.- El profesor jefe debe entrevistar cada 4 semanas y al menos en dos ocasiones a las alumnas afectadas en caso de Agresión Escolar
- g.- Al establecer la gravedad de las situaciones se informara vía oficio a la Superintendencia de Educación.

#### **4.4.- Seguimiento y Medidas formativas y/o reparatorias.**

En los casos que se hayan dispuesto medidas formativas, reparatorias y/o sanciones hacia un alumno, el Encargado de Convivencia Escolar se encargará de verificar el cumplimiento de la medida a través de los informes semestrales entregados por el profesor jefe y equipo multifuncional si lo hubiere u otros destinados para tal efecto.

##### **Medidas formativas o reparatorias pedagógicas para la víctima:**

- a.- Derivación a psicóloga/o del establecimiento o externo para que realice un trabajo de apoyo y orientación.
- b.- Trabajo de orientación con los profesores que les dictan a clases al estudiante.
- c.- Intervención directa en el curso (taller o actividad de reflexión) con los estudiantes y apoderados.

##### **Medidas formativas o reparatorias pedagógicas para el o los victimarios:**

- a.- Petición de disculpas, privadas o públicas, a la víctima

- b.- Derivación a psicóloga/o del establecimiento o externo que realizará un trabajo de apoyo y orientación.
- c.- Aplicación de sanción, según Manual de Convivencia.
- d.- Realizar un trabajo reparatorio voluntario, con el consentimiento de su apoderado, para remediar la falta.

Si el resultado es satisfactorio al término del plazo o condiciones de cumplimiento de la(s) medida(s) indicada(s), el responsable del seguimiento dejará registrado el cierre del reclamo.

En caso contrario, citará al alumno y/o a su apoderado para evaluar la situación y determinar, a partir de los antecedentes, las líneas de acción a seguir, las cuales deberán respetar las normas del justo procedimiento.

Encargado de Convivencia Escolar entregará informe escrito al Director(a) sobre el desarrollo del caso y la solución del mismo. Al mismo tiempo, informará al profesor jefe sobre el resultado y las medidas pedagógicas a realizar.

#### **5.- Agresiones contra estudiantes por otros integrantes de la comunidad educativa (adulto a un menor).**

Conforme a lo establecido en el artículo 16 letra d) de la Ley General de Educación, revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de **autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro**, así como también la cometida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante. Cualquier conducta de este tipo deberá ser informada inmediatamente al Director (a) o al Inspector General, para que verifique lo informado y adopte las medidas que correspondan, entre otras, la denuncia a la Fiscalía si el hecho constituye o pueda constituir delito conforme a la legislación vigente.

**“El maltrato infantil se define como los abusos y desatención de que son objeto los menores de 18 años, incluidos el maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se puede incluir como forma de maltrato infantil”.**<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> O.M.S.: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es/>



Les corresponde a los adultos integrantes de la comunidad educativa participar como garantes de los derechos de las estudiantes, por tanto, reviste particular gravedad cuando un menor de edad es agredido por parte de un adulto. En estos casos, se debe seguir el siguiente procedimiento

#### **5.1.- Denuncia y diagnóstico:**

a.- Cualquier persona testigo de esta situación de violencia contra una menor de edad debe denunciar de forma inmediata la situación frente a un profesor, de preferencia de la jefatura de curso, o ante un miembro del Equipo Directivo.

b.- Informar a la familia del o los niños afectados, los hechos y los pasos a seguir, de manera clara y precisa.

c.- Separar al funcionario implicado de sus funciones, señalando que debe presentarse en la dirección y Administración del establecimiento para indicar la medida suscrita o alguna otra análoga mientras dura la investigación de parte del encargado de convivencia escolar.

d. Conocida la situación, el encargado de **Convivencia Escolar** deben iniciar una indagación del hecho. Esta etapa debe incluir entrevistas de al menos dos personas. Estas entrevistas pueden incluir a la menor y/o el adulto involucrado, testigo(s), profesor/a jefe, orientadora de nivel o apoderado de la estudiante. El proceso de indagación no se puede extender por **más de 2 días** después de conocido el hecho.

e. La indagación tiene como objetivos determinar la veracidad de la denuncia, identificar la naturaleza de la violencia (física y/o psicológica), evaluar la gravedad de la acción (leve, grave, gravísima) y determinar la duración de estos actos.

f. En esta etapa se debe abrir un documento escrito en donde se consignen las acciones realizadas y se deben incluir los elementos materiales probatorios que presenten las partes. **El apoderado del menor debe estar en conocimiento del proceso de indagación.**

g. Si los casos son tipificados de leves (es decir, no han producido menoscabo en el niño/a o adolescente, los actos han ocurrido de manera esporádica y no son intencionados) la Dirección del establecimiento acordarán las acciones reparatorias correspondientes con las personas involucradas.

h. En caso de ser consideradas graves (es decir, son frecuentes, buscan el menoscabo y/o producen daño psicológico y/o físico del niño/a o adolescente) o gravísima (es decir,

implica reincidencia del agresor) la Dirección del establecimiento pondrá los antecedentes ante el sostenedor y ante las entidades judiciales correspondientes.

**Si existe una lesión como resultado de la situación de violencia, el profesional encargado del Protocolo de Actuación o a quien designe el Director(a), deberá acompañar al estudiante al centro asistencial más cercano para que sea examinado, tal como lo haría si se tratase de un accidente escolar; el adulto responsable debe permanecer junto al estudiante mientras llega el apoderado.**

i.- El Director del establecimiento debe denunciar los hechos, en forma personal o a través de un oficio (dependiendo de la gravedad de la situación) en la Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros, o la Fiscalía, en un plazo de 24 horas desde que se toma conocimiento de lo ocurrido.

j.- Si se comprueba la certeza del delito, será causal de despido inmediato según el reglamento de higiene y seguridad del establecimiento y las normas vigentes para estos casos.

k.- En el caso de acreditarse la responsabilidad de un apoderado en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un alumno o alumna de la comunidad escolar, se podrá imponer la medida de cambio de apoderado y denuncia correspondiente en la Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros, o la Fiscalía, en un plazo de 24 horas desde que se toma conocimiento de lo ocurrido.

## **5.2 Reparación y seguimiento de casos:**

a. En los casos de carácter leves el encargado de la investigación supervisará las acciones reparatorias acordadas entre las partes y establecerá el cierre del proceso con la debida notificación correspondiente.

b. En casos graves o gravísimos, el Director o el encargado de Convivencia Escolar realizarán seguimiento de la situación del menor afectado, el que incluirá al Psicólogo del establecimiento a algún especialista externo según sea el caso. Se solicitarán al menos dos informes en cada semestre antes de cerrar el proceso.

## **6.- Agresiones contra miembros de la comunidad educativa:**

En el caso en que sea agredido un directivo, profesor/a, asistente de la educación de forma verbal, física o través de las redes sociales por algún padre o apoderado se procederá según el Manual de Convivencia Escolar.

## **7.- Prevención de la violencia escolar y Acoso escolar**

Para colaborar con la prevención de la violencia escolar y Acoso escolar existe un **Encargado de Convivencia** Escolar y un equipo de **“Gestión de la Convivencia Escolar”**, los cuales intervienen entregando valores y herramientas para una sana convivencia escolar, o interviniendo en los diversos estamentos de nuestra comunidad educativa cuando existe alguna dificultad en el área.

6.4.- Se integran también a esta tarea el equipo multifuncional si lo hubiera, como parte del equipo de Convivencia Escolar, las cuales brindaron apoyo y contención a los alumnos(as) al presentarse una situación de violencia escolar o acoso escolar.

Se trabajarán el compañerismo, respeto, tolerancia y sana convivencia mediante talleres, orientaciones y actividades prácticas como objetivo de prevención y formación.

## **8.- Responsabilidad de las familias y los docentes en la prevención la violencia y del acoso escolar. -**

### **a.- Responsabilidad de las familias:**

Los padres, madres y apoderados tienen especial relevancia en el proceso formativo de sus hijos, entregando las primeras herramientas que configuran el crecimiento emocional y social de niños y adolescencia.

En este proceso de desarrollo se establecen las bases que les permitirán relacionarse socialmente. De allí que desarrollar la empatía, esto es, la capacidad de conectarse con los sentimientos del otro, resulta vital, puesto que, en las situaciones de bullying especialmente en los niños agresores, esta capacidad se encuentra deteriorada o insuficientemente desarrollada por lo que requiere ser reforzada permanentemente.

Su rol con el proceso formativo de sus hijos implica asumir compromisos y responsabilidades frente a la institución escolar. Muchos padres, madres y apoderados se resisten a admitir que sus hijos puedan estar agrediendo o maltratando a otros y, por lo tanto, agravan el problema, porque dejan a los estudiantes sin apoyo y sin posibilidad de revertir a los comportamientos violentos, reforzando su imposibilidad de relacionarse adecuadamente con los demás.

Por otra parte, aquellas familias que tienden a sobrereaccionar entre cualquier episodio que afecte a sus hijos, sin discriminar si se trata de una agresión aislada o

permanente, impiden que sus hijos desarrollen estrategias para resolver los conflictos, volviéndolos dependientes e inseguros. La clave es que estén alerta frente a señales que puedan indicar que el niño requiere de la intervención de un adulto para resolver un problema o detener una situación de agresión.

#### **b.- Responsabilidad de los Docentes:**

Los docentes pueden contribuir significativamente para prevenir, atender, y en lo posible erradicar el acoso escolar, a través de la promoción de un ambiente escolar favorable, que sea respetuoso, tolerante y solidario al interior de la sala de clases.

La actitud del docente, su modo de actuar y de relacionarse con los estudiantes son factores determinantes en el desarrollo de una convivencia armoniosa, fundamento básico para prevenir el acoso escolar. Por el contrario, la presencia de un profesor autoritario puede constituirse en modelo para un estudiante que puede reproducir su acción intimidando a sus pares.

De igual forma, los docentes pueden inconscientemente inducir al acoso escolar, cuando manifiestan una actitud negativa hacia un estudiante, lo que puede ser usado por otros estudiantes como una excusa para maltratarlo; lo mismo puede ocurrir si se usa el sarcasmo o formas sutiles de ridiculización.

Es necesario, por lo tanto, poner atención en el desarrollo personal y social de los estudiantes y fortalecer las competencias sociales y ciudadanas que les permitan establecer interacciones grupales sanas y responsables, que los dispongan a prevenir el maltrato o acoso escolar en el establecimiento educacional y salas de clases. Lo anterior permite entender la importancia del aprendizaje de la convivencia dentro del establecimiento y en el entorno familiar, puesto que las habilidades sociales, como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la empatía, el trabajar con el otro, participar en grupos, no discriminar y aceptar las diferencias, por nombrar algunas destrezas, se aprenden más por la práctica cotidiana y de la observación de los adultos.

Por consiguiente, se hace necesario que los docentes se preocupen de incorporar en todas las disciplinas, asignaturas o sectores de aprendizaje objetivos que refuercen la buena convivencia escolar en su enseñanza, sobre todo el desarrollo de los **principios y valores como la tolerancia, la no discriminación, la solidaridad, la responsabilidad, el reconocimiento y valoración del otro, el reforzamiento de la identidad propia, habilidades sociales entre otros.**