

## PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR

### I. INTRODUCCIÓN: Uso de la violencia como manera de resolver conflictos.

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico. Al ser un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia. Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores.

En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana. La reproducción de modos de convivir basados en la violencia que se encuentran presentes en el entorno cultural o social del establecimiento o de los actores de la comunidad es otro factor que explica su presencia en el contexto escolar.

Cualquier situación que afecte la integridad física y psicológica de niños, niñas y adolescentes requiere procedimientos claros, acordados con anterioridad, para evitar la improvisación. En este marco, la normativa señala que los establecimientos deben contar con **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA**. Estos protocolos de actuación, tienen como objetivo determinar procedimientos, estrategias y responsables de las medidas que se aplicarán ante situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar; entre estudiantes, funcionarios, padres, madres y/o apoderados.

**Estos instrumentos también consideran la actuación sobre hechos de violencia psicológica, producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos.**

**La violencia daña a niños, niñas y jóvenes, afectando la calidad de la educación y la convivencia. Es un problema que debe ser asumido por toda la comunidad educativa.**

## **Prevención de la Violencia Escolar**

Promover la convivencia y prevenir la violencia escolar en el establecimiento educacional debe ser parte de la práctica institucional, dejando capacidades instaladas en la comunidad educativa, con el fin de asegurar la sostenibilidad en el tiempo de las estrategias implementadas.

### **¿Cómo pueden aportar los estudiantes a la prevención de la violencia?**

- Informando a sus apoderados, padres o docentes cuando son agredidos.
- Si un compañero sufre maltrato o acoso, informar a docentes o encargados de convivencia.
- Buscar soluciones en actividades participativas (consejo de curso, asambleas de grupo, centro de alumnos).
- Participar en las acciones de prevención que el establecimiento contemple.

### **¿Cómo pueden aportar las familias y apoderados?**

- Conociendo los Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso y violencia entre integrantes de la comunidad educativa.
- Manteniendo una comunicación adecuada y permanente con sus hijos o pupilos.
- Poniendo atención a cambios significativos de conducta.
- Buscando orientación en el establecimiento o en otras instituciones cuando tienen dudas sobre una posible situación de violencia.

### **¿Cómo pueden aportar los docentes?**

- Integrar en planes y programas mecanismos de prevención de maltrato, acoso escolar y cyberbullying.
- Promover la empatía y el respeto entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Propiciar la identificación de estereotipos y prejuicios.
- Fomentar la solidaridad, el trabajo en equipo y la cohesión entre los estudiantes.
- Enseñando a identificar situaciones de violencia.
- Realizar las acciones señaladas en los Protocolos de actuación.

### **¿Qué deben hacer los establecimientos para prevenir este tipo de situaciones?**

- Contar con Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso y violencia entre integrantes de la comunidad educativa.

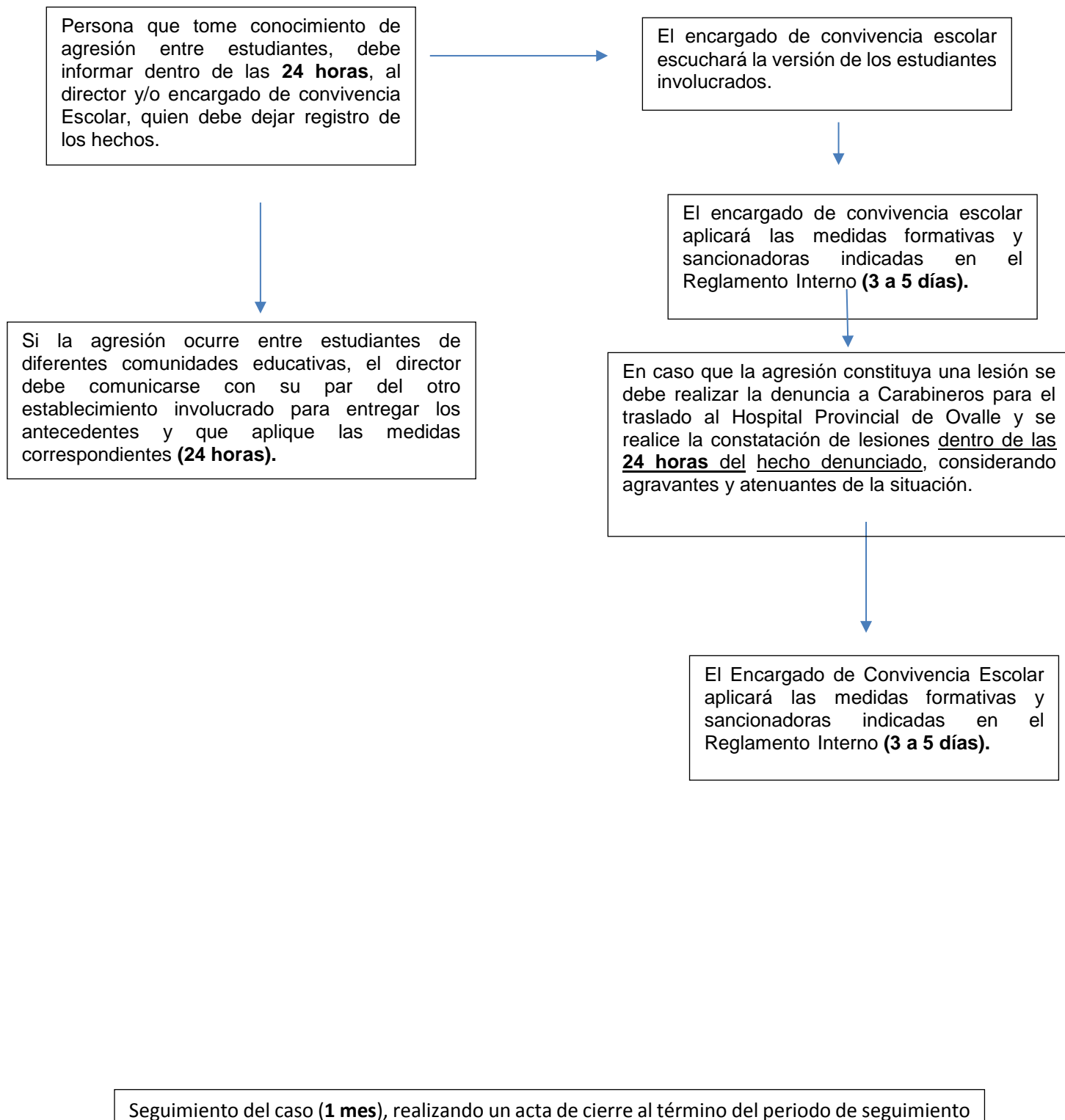
- Capacitar a Educadoras de párvulos, docentes, asistentes de la educación y directivos en temáticas de maltrato, acoso escolar o violencia.
- Integrar en el Plan de Gestión de Convivencia y el Plan de Mejoramiento Educativo (PME, PME-EP) actividades de prevención.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: AGRESIÓN ENTRE ESTUDIANTES COMO EVENTO AISLADO Y ÚNICO (DE LA MISMA O DIFERENTES COMUNIDADES EDUCATIVAS).**

**Cuando un estudiante, su apoderado u otro integrante de la comunidad educativa comunicano detectan un evento de agresión física y/o verbal entre estudiantes como un hecho aislado y único, producto de algún conflicto o como forma de defensa ante una agresión, debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:**

- 1.- Informar de forma inmediata, dentro de las **24 horas**, al director y/o Encargado de Convivencia Escolar, quien escuchará el relato de los estudiantes involucrados en el hecho.
- 2.- El encargado de convivencia escolar aplicará las medidas indicadas en el Reglamento interno; en primera instancia se aplicarán las medidas formativas y reparatorias (mediación, arbitraje, diálogo formativo, entrevistas con apoderados, entre otras), estableciendo el compromiso por escrito por parte de los estudiantes, de que este tipo de situaciones no volverán a ocurrir, y aplicará sanciones según lo especificado en la tabla de gradualidad de faltas (**3 a 5 días**). El encargado de convivencia escolar registrará las acciones realizadas, así como el seguimiento del caso (**1 mes**), realizando un acta de cierre al término del periodo de seguimiento.
- 3.- Si la agresión ocurre entre estudiantes de diferentes comunidades educativas, el director debe comunicarse con su par del otro establecimiento involucrado para entregar los antecedentes y que aplique las medidas correspondientes (**24 horas**).
- 4.- En caso que la agresión constituya una lesión se debe realizar la denuncia a Carabineros para el traslado al Hospital Provincial de Ovalle y se realice la constatación de lesiones dentro de las 24 horas del hecho denunciado, considerando agravantes y atenuantes de la situación.

## PROTOCOLO ANTE AGRESIÓN ENTRE ESTUDIANTES COMO EVENTO AISLADO O ÚNICO



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES BULLYING Y CIBERBULLYING (LEY DE VIOLENCIA ESCOLAR 20.536).**

El presente protocolo implementa la Ley de Violencia Escolar, ley N° 20.536, de acuerdo a su realidad educativa. Este protocolo, recoge los criterios generales y principios planteados en la Política de Convivencia Escolar, y da las directrices a seguir en todo establecimiento frente a un posible caso de violencia escolar. En esta línea, busca regular, impedir y sancionar los casos no sólo de violencia física y psicológica que sucedan entre los miembros de la comunidad escolar, sino también toda forma de hostigamiento y de acoso que hoy se realiza por cualquier medio, ya sean virtuales o cibernéticos. Asimismo, regula la forma en que los establecimientos deben asumir este problema y establece sanciones para los establecimientos escolares, en los que, acreditándose un hecho de violencia escolar, no hayan actuado con el rigor y la premura necesaria.

Todas esas acciones deben estar encaminadas a que la comunidad educativa entienda, reflexione y se apropie, es decir, haga suyos los principios fundamentales de la convivencia entre personas, tomando conciencia que toda forma de violencia es indeseada socialmente y que expresamente se rechaza. Para lo anterior, es importante que los adultos de la comunidad educativa (directivos, docentes, asistentes de la educación y apoderados) actúen de modo semejante para que niños, niñas y adolescentes (NNA) perciban y tengan conciencia que existe un mismo criterio para enfrentar los hechos de violencia.

Se entenderá por **Violencia 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**” (artículo 16 B ley 20.536) El establecimiento deberá considerar un plan de intervención que considere lo siguiente:

- Actuaciones con el estudiante agredido: actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, estrategias de atención y apoyo de encargado de convivencia, orientador y/o equipos psicosociales de la escuela, personalización de la enseñanza.
- Actuaciones con el alumno agresor: aplicación de las medidas formativas, reparatorias y sanciones estipuladas en el Reglamento Interno.

- Actuaciones con los compañeros observadores: campañas de sensibilización, programas de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros, que se realicen con todo el curso de los estudiantes involucrados. Este proceso debe estar a cargo del equipo de convivencia escolar del establecimiento y declarado en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar.
- Actuaciones con las familias: 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 y seguimiento de los mismos, etc.
- Actuaciones con el profesorado: orientaciones sobre cómo manejar las clases durante el proceso y cómo hacer el seguimiento, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención, programas de mediación, etc.

#### A. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE BULLYING

Ante sospecha o denuncia de cualquier situación de Bullying, este protocolo debe activarse de manera inmediata.

1. **Detección de bullying**: cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo actor o víctima de violencia escolar deberá denunciar este hecho, por escrito y en formato previamente establecido, al Encargado de Convivencia, profesor integrante del Equipo Directivo, (**plazo 24 horas**).

El establecimiento debe implementar **Medidas de protección sobre la víctima**, tales como apoyo educacional, médico, psicológico, espiritual y legal, según sus necesidades. Será de vital importancia contar con alumnos compañeros que resguarden y colaboren en el proceso.

2. **Denuncia**: el establecimiento educacional deberá realizar la denuncia del caso de bullying a Tribunal de Familia (solicitando medida de protección), y en caso de que los estudiantes indicados como agresores sean mayores de 14 años se debe realizar la denuncia también a Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI, para dar cumplimiento al art. 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal sobre Obligatoriedad de denuncia. Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM (**24 horas**)

**OBLIGATORIEDAD DE DENUNCIA.** Art. 175 letra e) *Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.*

Inclusive, la denuncia puede ser realizada por cualquier persona que presencie el acto de violencia: asistentes de la educación, padres y apoderados. (Art. 16b ley 20.536)

*Art 176: Plazo para efectuar la denuncia. Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.*

3. **Revisión de antecedentes:** es el encargado de convivencia y dupla psicosocial quien recogerá antecedentes y elaborará un informe que debe ser remitido a los organismos judiciales donde se efectuó la denuncia. Para esto, tendrá un plazo de **1 a 3 días**. Este proceso requiere realizar las siguientes acciones:

- **Entrevista al alumno o alumnos agredidos:** El encargado de convivencia entrevistará a los alumnos agredidos. Se debe registrar los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los entrevistados solo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los entrevistados dejando un registro bajo firma del entrevistador. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, El encargado de convivencia contendrá emocionalmente al estudiante y estableciendo los apoyos inmediatos (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.). Es importante recalcar la necesidad de evitar la victimización secundaria del estudiante acosado.

**Victimización primaria**, se refiere al daño (físico, psicológico, económico y/o social) que es consecuencia directa de la vulneración de la cual es víctima una persona, sea víctima directa o indirecta.

**Victimización secundaria** (o *maltrato institucional*), se refiere al daño causado a partir de una mala o nula respuesta institucional hacia la víctima, lo cual implica que el sufrimiento causado a raíz de la vulneración (victimización primaria) se encrudezca por la falta de asistencia en el entorno de la víctima, generando sentimientos de frustración y angustia. Esto limita el proceso de reparación de la víctima.

Estas declaraciones permitirán obtener información relacionada con la frecuencia, formas de agresión y lugares de ocurrencia.

- **Identificación de espacios donde se realiza el maltrato:** Se busca complementar los antecedentes de la situación denunciada y adoptar medidas preventivas en pro de la seguridad escolar.

- **Entrevista al alumno agresor o agresores:** El encargado de convivencia entrevistará a los/las alumnos agresores. Se debe registrar los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los/las entrevistados/as sólo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los/las entrevistados(as) dejando un registro bajo firma del/el entrevistador. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, el/la Encargado(a) de Convivencia apreciará el funcionamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (Ej.: Apoyo psicológico, medida de protección, etc.).

- **Entrevistas individuales a apoderados de alumnos agredidos:** El encargado de convivencia se reunirá las veces necesarias con los apoderados, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentran involucrados sus estudiantes, recoger antecedentes relevantes y comunicar las medidas disciplinarias y formativas adoptadas.
- **Entrevistas individuales a apoderados de alumnos agresores:** El encargado de convivencia se reunirá las veces necesarias con los apoderados, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentran involucrados sus estudiantes, recoger antecedentes relevantes y comunicar las medidas disciplinarias y formativas adoptadas.
- **Entrevistas testigos de los hechos denunciados (estudiantes, funcionarios y/o apoderados):** El encargado de convivencia entrevistará a estas personas, registrando los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los entrevistados solo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los entrevistados dejando un registro bajo firma del entrevistador. Estas declaraciones permitirán obtener información relacionada con la frecuencia, formas de agresión y lugares de ocurrencia.

4. **Medidas disciplinarias/formativas:** luego de considerar toda la información recogida, El encargado de convivencia escolar, en conjunto con el director/a del establecimiento y coordinador de convivencia escolar DEM, acordarán las medidas que se requiera, considerando el Reglamento Interno y debido proceso.

Se deberán aplicar las medidas formativas, reparatorias y sancionadoras correspondientes a lo establecido en el Reglamento Interno, considerando la gradualidad de la falta (plazo 1 a 2 días).

5.- La notificación y ejecución de las medidas implicará que las partes afectadas deben conocer todo el debido proceso, pudiendo apelar a la resolución del caso en un plazo máximo de 5 días hábiles. Luego de recibir la apelación, el director/a tiene un plazo de 10 días hábiles para dar la resolución final e inapelable.

El director deberá informar al Consejo Escolar, en sesión extraordinaria (2 semanas), esta situación de violencia escolar y las medidas a implementar.

6.- **Seguimiento de medidas:** en atención al carácter formativo de las medidas disciplinarias del establecimiento y/o medidas determinadas por el Tribunal de Familia/ Fiscalía, El encargado de convivencia velará por su cumplimiento (plazo 6 meses)

**Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM.**



# BULLYING

## 1. Detección de bullying:

Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo actor o víctima de violencia escolar deberá denunciar este hecho, por escrito y en formato previamente establecido, al Encargado de Convivencia, profesor o integrante del Equipo Directivo (plazo 24 horas).



## 2. Denuncia:

El establecimiento educacional deberá realizar la denuncia del caso de bullying a Tribunal de Familia (solicitando medida de protección), y en caso de que los estudiantes indicados como agresores sean mayores de 14 años se debe realizar la denuncia también a Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI, para dar cumplimiento al art. 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal sobre Obligatoriedad de denuncia. Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM (24 horas)



El establecimiento debe implementar Medidas de protección sobre la víctima, tales como apoyo educacional, médico, psicológico, espiritual y legal, según sus necesidades. Será de vital importancia contar con alumnos compañeros que resguarden y colaboren en el proceso.



**3.- Revisión de antecedentes:** es el Encargado de Convivencia y dupla psicosocial quien recogerá antecedentes y elaborará un informe que debe ser remitido a los organismos judiciales donde se efectuó la denuncia. Para esto, tendrá un plazo de **1 a 3 días**.



## 4. Medidas disciplinarias/formativas:

Luego de considerar toda la información recogida, el encargado de convivencia escolar, en conjunto con el director/a del Establecimiento y Coordinador de Convivencia Escolar DEM, acordarán las medidas que se requiera, considerando el Reglamento Interno y debido proceso.

Se deberán aplicar las medidas formativas, reparatorias y sancionadoras correspondientes a lo establecido en el Reglamento Interno, considerando la gradualidad de la falta (plazo 1 a 2 días).



## 5.- La notificación y ejecución de las medidas

implicará que las partes afectadas deben conocer todo el debido proceso, pudiendo apelar a la resolución del caso en un plazo máximo de 5 días hábiles. Luego de recibir la apelación, el director/a tiene un plazo de 10 días hábiles para dar la resolución final e inapelable.



## 6.- Seguimiento de medidas:

En atención al carácter formativo de las medidas disciplinarias del establecimiento y/o medidas determinadas por el Tribunal de Familia/ Fiscalía, el Encargado de Convivencia velará por su cumplimiento (plazo 6 meses).

**Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM.**

## B. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE CIBERBULLYING

Muchos de los problemas de convivencia escolar que se viven hoy en las escuelas, tienen su versión en el mundo digital. Es el caso del acoso escolar, que cuando se lleva a un plano virtual, le llamamos ciberacoso o *ciberbullying*.

El ciberbullying aparece como una de las problemáticas más complejas de abordar desde la convivencia escolar, precisamente porque nos obliga a enfrentar problemas virtuales con protocolos y medidas pensadas en el mundo real. *Grooming, sexting*, calumnias, injurias, difusión de imágenes privadas sin consentimiento, producción y difusión de pornografía infantil, entre otras faltas y delitos, son parte de las problemáticas actuales derivadas del contacto con terceras personas en el mundo virtual. Sin embargo, no todas necesariamente se clasifican como *ciberbullying*. Aprender a determinar si se trata de ciberbullying o se refiere a otro tipo de situaciones, es clave para abordar adecuadamente los casos que sucedan y evitar el sufrimiento de los estudiantes que son víctimas de violencia virtual.

El Ciberbullying “...**consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor**” (PNCE, 2019, Guía n°10). En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea

La ley 20.536 entrega una definición de acoso escolar que incluye el ciber acoso, pero que no considera una buena parte de los “ciber-problemas” más reiterados en los colegios, como hackeo de cuentas, conflictos en los grupos de Whatsapp, o maltrato entre miembros de la comunidad escolar a través de redes sociales. Considerando esta realidad, es recomendable incorporar en los reglamentos de convivencia escolar, otras definiciones que describan formas de maltrato en el mundo virtual, que en la práctica no son *ciberbullying* y es difícil visualizarlas hasta que aparecen como casos. Junto con ello, y tomando en cuenta las orientaciones que nos presenta la Circular N° 482/2018 de la Superintendencia, es necesario activar estrategias de prevención y acciones que permitan actuar con prontitud dando seguridad tanto a las potenciales víctimas como a toda la comunidad.

El ciberbullying puede darse a través de diferentes dispositivos (celulares, PC, notebooks, tablets, etc), diferentes canales (internet, telefonía móvil) y diferentes aplicaciones (redes sociales, mensajería, mail, chat, etc), y puede concretarse en tres formas de acoso:

- **Hostigamiento:** por ejemplo, cuando se envían imágenes o videos denigrantes sobre una persona, se realiza seguimiento a través de software espía, se envían virus informáticos, etc.
- **Exclusión:** cuando se usan entornos públicos para acosar repetidamente, o mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva; cuando se niega el acceso a foros, chats o plataformas sociales de todo el grupo de la víctima, etc.
- **Manipulación:** cuando se utiliza la información encontrada en las plataformas, como por ejemplo las redes sociales, para difundirlas de modo no adecuado entre los miembros de las mismas, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que le perjudican o pueden perjudicarle en su nombre, etc.

Elementos que pueden permitir reconocer casos de ciberbullying:

- Edades similares en acosador y víctima.
- Desigualdad de fuerzas (condiciones psicológicas de los implicados, conocimientos técnicos).
- Pertenencia a entornos físicos cercanos, generalmente el establecimiento educacional.
- Conductas que buscan deliberadamente la marginación o aislamiento social de la víctima (injurias, calumnias, amenazas, coacciones, inducción a suicidio y vejaciones, a través de texto/imagen/voz, de forma asilada o conjunta).
- Efecto de la acción o acciones lesivas prolongadas en el tiempo y en el espacio. No siempre es necesario estar ante acciones repetidas en el tiempo. Una sola acción puede generar consecuencias de gravedad como para hablar de acoso.
- Intencionalidad del acosador. Se busca hacer daño, humillar (agresión emocional o psicológica y/o exclusión social).
- Actuación del agresor bajo una personalidad virtual (“disfraz”)
- Agresión individual o en grupo.
- Pasividad de terceros conocedores y/o responsables de los estudiantes (familia/tutor).
- Experiencia vital y subjetiva del acosado; cualesquiera otra circunstancias subjetivas, personales o familiares del caso.

## PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE CIBERBULLYING

Ante sospecha o denuncia de cualquier situación de Bullying, este protocolo debe activarse de manera inmediata.

1. **Detección de Cyberbullying:** cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo actor o víctima de violencia escolar deberá denunciar este hecho, por escrito y en formato previamente establecido, al Encargado de Convivencia, profesor integrante del Equipo Directivo, (**plazo 24 horas**).

El establecimiento debe implementar **Medidas de protección sobre la víctima**, tales como apoyo educacional, médico, psicológico, espiritual y legal, según sus necesidades. Será de vital importancia contar con alumnos compañeros que resguarden y colaboren en el proceso.

2. **Denuncia:** el establecimiento educacional deberá realizar la denuncia del caso de cyberbullying a Tribunal de Familia (solicitando medida de protección), y en caso de que los estudiantes indicados como agresores sean mayores de 14 años se debe realizar la denuncia también a Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI, para dar cumplimiento al art. 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal sobre Obligatoriedad de denuncia. Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM (**24 horas**)

OBLIGATORIEDAD DE DENUNCIA. Art. 175 letra e) Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.

Inclusive, la denuncia puede ser realizada por cualquier persona que presencie el acto de violencia: asistentes de la educación, padres y apoderados. (Art. 16b ley 20.536)

Art 176: Plazo para efectuar la denuncia. Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.

3. **Revisión de antecedentes:** es el encargado de convivencia y dupla psicosocial quien recogerá antecedentes y elaborará un informe que debe ser remitido a los organismos judiciales donde se efectuó la denuncia. Para esto, tendrá un plazo de **1 a 3 días**. Este proceso requiere realizar las siguientes acciones:

- **Entrevista al alumno o alumnos agredidos:** El encargado de convivencia entrevistará a los alumnos agredidos. Se debe registrar los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los entrevistados solo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los entrevistados dejando un registro bajo firma del entrevistador. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, El encargado de convivencia contendrá emocionalmente al estudiante y estableciendo los apoyos inmediatos (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.). Es importante recalcar la necesidad de evitar la victimización secundaria del estudiante acosado.

**Victimización primaria**, se refiere al daño (físico, psicológico, económico y/o social) que es consecuencia directa de la vulneración de la cual es víctima una persona, sea víctima directa o indirecta.

**Victimización secundaria** (o *maltrato institucional*), se refiere al daño causado a partir de una mala o nula respuesta institucional hacia la víctima, lo cual implica que el sufrimiento causado a raíz de la vulneración (victimización primaria) se encrudezca por la falta de asistencia en el entorno de la víctima, generando sentimientos de frustración y angustia. Esto limita el proceso de reparación de la víctima.

Estas declaraciones permitirán obtener información relacionada con la frecuencia, formas de agresión y lugares de ocurrencia.

- **Identificación de espacios donde se realiza el maltrato:** Se busca complementar los antecedentes de la situación denunciada y adoptar medidas preventivas en pro de la seguridad escolar.
- **Entrevista al alumno agresor o agresores:** El encargado de convivencia entrevistará a los alumnos agresores. Se debe registrar los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los/las entrevistados/as sólo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los entrevistados dejando un registro bajo firma del entrevistador. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, el encargado de convivencia apreciará el funcionamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (Ej.: Apoyo psicológico, medida de protección, etc.).
- **Entrevistas individuales a apoderados de alumnos agredidos:** El encargado de convivencia se reunirá las veces necesarias con los apoderados, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentran involucrados sus estudiantes, recoger antecedentes relevantes y comunicar las medidas disciplinarias y formativas adoptadas.
- **Entrevistas individuales a apoderados de alumnos agresores:** El encargado de convivencia se reunirá las veces necesarias con los apoderados, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentran involucrados sus estudiantes, recoger antecedentes relevantes y comunicar las medidas disciplinarias y formativas adoptadas.
- **Entrevistas testigos de los hechos denunciados (estudiantes, funcionarios y/o apoderados):** El encargado de convivencia entrevistará a estas personas, registrando los relatos en un acta, la cual debe ser firmada por los entrevistados solo si son mayores de edad. De lo contrario, se relata lo declarado por los entrevistados dejando un registro bajo firma del entrevistador. Estas declaraciones permitirán obtener información relacionada con la frecuencia, formas de agresión y lugares de ocurrencia.

4. **Medidas disciplinarias/formativas:** luego de considerar toda la información recogida, El encargado de convivencia escolar, en conjunto con el/la director/a del Establecimiento y coordinador de convivencia escolar DEM, acordarán las medidas que se requiera, considerando el Reglamento Interno y debido proceso.

Se deberán aplicar las medidas formativas, reparatorias y sancionadoras correspondientes a lo establecido en el Reglamento Interno, considerando la gradualidad de la falta (plazo 1 a 2 días).

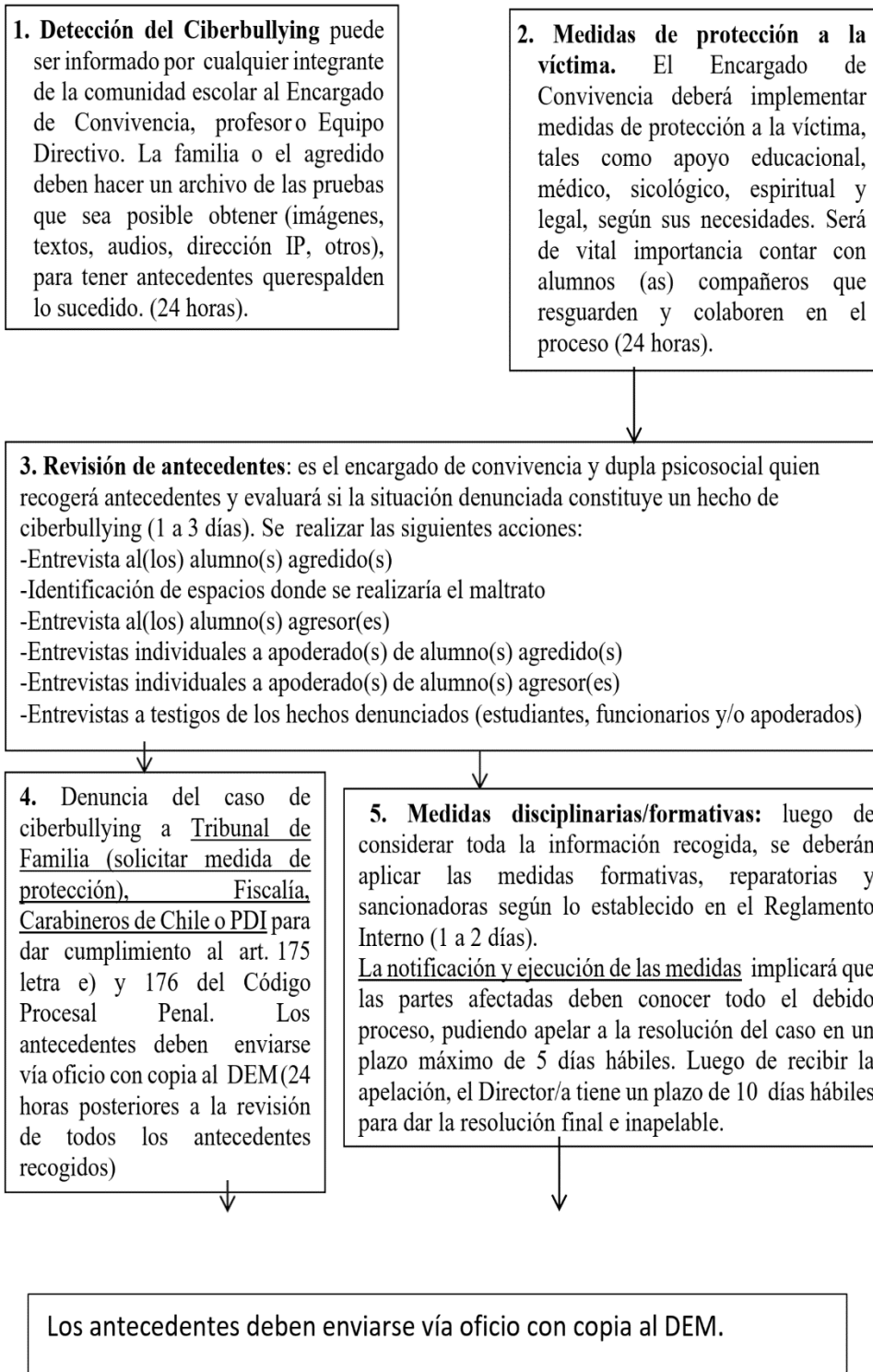
La notificación y ejecución de las medidas implicará que las partes afectadas deben conocer todo el debido proceso, pudiendo apelar a la resolución del caso en un plazo máximo de 5 días hábiles. Luego de recibir la apelación, el director/a tiene un plazo de 10 días hábiles para dar la resolución final e inapelable.

El director deberá informar al Consejo Escolar, en sesión extraordinaria (2 semanas), esta situación de violencia escolar y las medidas a implementar.

5. **Seguimiento de medidas:** en atención al carácter formativo de las medidas disciplinarias del establecimiento y/o medidas determinadas por el Tribunal de Familia/ Fiscalía, El encargado de convivencia velará por su cumplimiento (plazo 6 meses)

**Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM.**

## CIBERBULLYING



## CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Las situaciones de bullying/ciberbullying **NO SON MEDIABLES**, pues existe una relación asimétrica entre agresor y víctima que no le permite a esta última estar en igualdad de condiciones ante el otro, pudiendo sentirse coaccionado a acceder a acuerdos y/o compromisos por miedo a futuras agresiones o represalias.
- El estudiante víctima de bullying/ciberbullying **NO ES RESPONSABLE** de la situación que está ocurriendo, por lo que se debe evitar la **victimización secundaria**. Los niños acosados entran en una espiral de daño y reacciones secundarias al hostigamiento que reciben que hacen que sean percibidos por el entorno como verdaderos “causantes” de lo que se les hace.
- Padres, orientadores, docentes y profesionales de la salud mental (mundo adulto) suelen incurrir en el efecto atributivo denominado “**error básico de atribución**” por el que tienden a encontrar en las características, disposiciones internas y rasgos de la víctima la evidencia de que las conductas de hostigamiento tienen una causa en ella.
- Un estudiante es objeto de acoso y violencia escolar con independencia de sus rasgos o características individuales, y con independencia de sus situaciones familiares o sociales que pueden ser más o menos favorecedoras.
- Las alteraciones físicas y/o psicológicas que la misma situación de acoso escolar le ha generado le devuelve al estudiante que es víctima de acoso una imagen de sí mismo negativa que le confirma que tienen razón aquellos que le acusaban de ser distinto, torpe, inadecuado, estúpido, vago, tonto, débil, frágil, raro, agresivo, introvertido, de no valer para nada, etc. El niño suele terminar aceptando esta imagen negativa de sí mismo que va afectando negativamente su autoestima y autoconcepto.
- Con una duración suficiente del acoso, efectivamente se transformará en una persona retraída, un alumno torpe, un mal estudiante, una persona frágil y vulnerable, alguien inestable, un elemento agresivo, conflictivo, repulsivo, antisocial, etc.
- En ocasiones, la existencia de solo una situación de hostigamiento es suficiente para generar una **percepción de daño de alta intensidad que genere impacto a nivel físico y psicológico en la víctima**, pudiendo desarrollar conductas autolesivas y riesgo de suicidio (Vinculación con protocolos de riesgo suicida)
- La percepción de daño debe evaluarse desde el significado que le atribuye la víctima, no desde la conducta hostigadora ni desde las creencias del adulto.
- **LA VIOLENCIA ESCOLAR, EL ACOSO Y HOSTIGAMIENTO NO DEBEN NORMALIZARSE, DEBEN DETENERSE.**



## MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESIÓN POR PARTE DE UN ADULTO (PROFESOR/ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN/APODERADO) HACIA ESTUDIANTES

**El artículo 16 D de la Ley de Violencia Escolar** indica: “Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante. Los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, **deberán informar** las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento.”

Es importante considerar las siguientes definiciones:

- **Maltrato de Adulto contra Estudiante:** Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del establecimiento, en contra de uno o más estudiantes en 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, siempre que pueda:
  - a) Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales;
  - b) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o
  - c) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual o físico.
- **Conductas de maltrato de adulto a estudiante:**
  - Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
  - Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un(os) alumno(s)
  - 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(os) alumno(s) o 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 alumnos con todo 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.

Es importante considerar que no se puede sancionar a un alumno, ni menos poner en riesgo su continuidad educativa, por acciones o faltas cometidas por sus padres o apoderados. Las sanciones que se puedan establecer en el Reglamento Interno deben referirse exclusivamente a la participación de los padres como miembros de la comunidad, en un marco de respeto a las normas básicas de convivencia que cada comunidad haya definido.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

1.- Cualquier integrante de la Comunidad Escolar que tome conocimiento de maltrato FÍSICO O PSICOLÓGICO de un adulto contra un estudiante del establecimiento, informará de inmediato al director, quien tomará acta del relato firmada por el denunciante **(24 horas)**.

2.- **Denuncia:** el director deberá realizar la denuncia del caso de agresión a Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI, y al mismo tiempo a Tribunal de Familia (solicitando medida de protección), para dar cumplimiento al art. 175, letra e) y 176 del Código Procesal Penal sobre Obligatoriedad de denuncia **(24 horas)**.

3.- En el caso que los apoderados no estén en conocimiento de la situación, El encargado de convivencia, vía telefónica citará con carácter de urgencia al representante del estudiante agredido, con la finalidad de informarle, junto al director(a) del Establecimiento, del suceso en cuestión y las primeras medidas de apoyo. **(24 horas)**.

4.- Paralelamente, el director u otro directivo comunicará la situación al denunciado/a, **(24 horas)** con la finalidad que tome conocimiento del procedimiento que seguirá el establecimiento de acuerdo a la ley de violencia escolar, dejando constancia del debido proceso y su derecho a presentar sus descargos por escrito frente a la acusación, en un plazo no mayor a 2 días hábiles. Es responsabilidad del adulto involucrado en la denuncia hacer uso de su derecho a presentar descargos en el plazo estipulado. De no hacerlo se tomará como no presentado y debe quedar consignado en el informe que envíe el director.

Se tomarán las siguientes medidas durante el procedimiento:

a) Si el reclamo se presenta contra un funcionario del establecimiento: Se garantizará la tranquilidad y seguridad del o los alumnos presuntamente afectados, ya sea reasignando las tareas del funcionario en cuestión (no pudiendo asignarle funciones distintas a las estipuladas en su contrato), otorgándole permisos administrativos, ejecutando cambios de turnos o cursos, u otras acciones que, no impliquen un menoscabo laboral, sean prudentes y convenientes conforme a la evaluación que se haya realizado de la situación (24 horas).

El director INFORMARÁ mediante oficio adjuntando una copia de la denuncia al Jefe de Educación Municipal, y vía correo electrónico a la Unidad de Recursos Humanos (rrhh@demovalle.cl), con copia al coordinador de convivencia escolar DEM. Además, una vez

recepcionados los descargos realizados por el acusado, estos también deben ser enviados al Departamento de Educación Municipal, junto con otros antecedentes que surjan y resulten de relevancia para el caso en cuestión (plazo **48 horas**). El sostenedor determinará el proceso administrativo correspondiente.

b) Si el reclamo se presenta contra un apoderado del establecimiento u otro adulto no vinculado contractualmente al establecimiento: el director informará la aplicación de medidas disciplinarias para apoderados contenidas en Reglamento Interno. De igual manera, se le solicitará al apoderado actuar con prudencia frente a estas circunstancias, evitando interactuar en forma privada con el o los estudiantes supuestamente afectados o sus apoderados (**24 horas**).

**5.-** El Equipo Directivo diseñará e implementará las medidas psicosociales y pedagógicas de apoyo al estudiante (por ejemplo: intervención con el estudiante afectado/a solicitando apoyo psicológico a redes de apoyo, para iniciar un proceso reparatorio, entre otros) (plazo 5 días), las que serán informadas al estudiante y su apoderado.

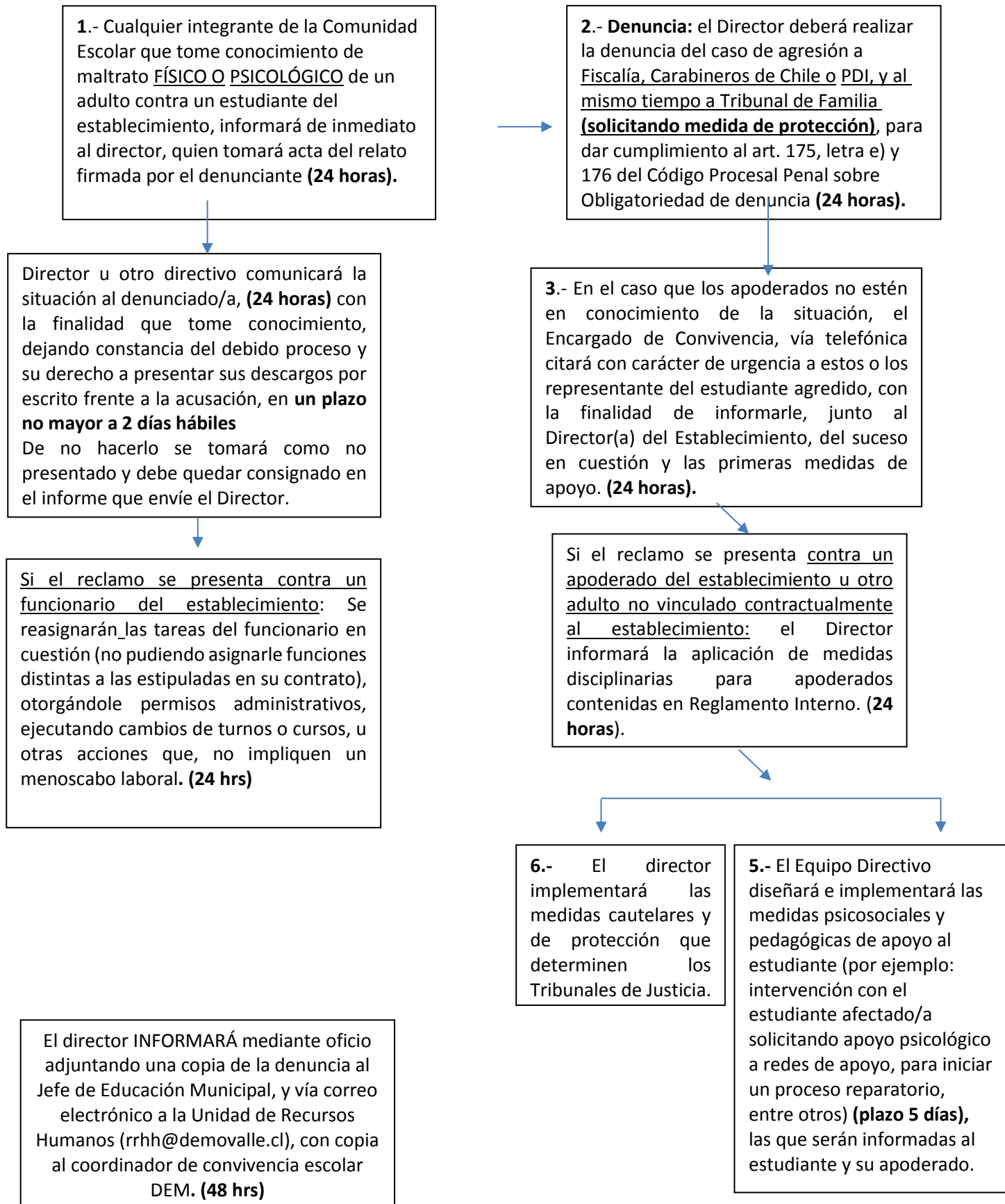
**6.-** El director implementará las medidas cautelares y de protección que determinen los Tribunales de Justicia.

## **7.- SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ACORDADOS Y SANCIONES.**

La situación deberá ser monitoreada de manera de evaluar el cumplimiento y resultados de las medidas aplicadas, y resguardo de los involucrados. En caso de ser efectivas, se deberá registrar en el expediente del caso esta situación, señalando acciones internas y/o con redes de apoyo, cambios presentados en la situación y resolución del caso. Por el contrario, si las medidas formativas, pedagógicas y disciplinarias no han sido efectivas, es necesario evaluar y considerar la aplicación de otras medidas.

<b>Situación de violencia</b>	<b>Tiempo de seguimiento</b>
Agresión por parte de un adulto hacia un estudiante	6 meses

# PROTOCOLO DE MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESION POR PARTE DE UN ADULTO PROFESOR/ASISTENTE DE LA EDUCACION) HACIA ESTUDIANTES.



## **V.- MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESIÓN ENTRE ADULTOS DEL ESTABLECIMIENTO ESCOLAR (ENTRE FUNCIONARIOS /ENTRE APODERADOS/ ENTRE FUNCIONARIOS – APODERADOS/ ENTRE FUNCIONARIOS Y ADULTOS EXTERNOS A LA COMUNIDAD EDUCATIVA).**

Tanto en la valoración del comportamiento como en las actuaciones a seguir, se deberá tener en cuenta las circunstancias del momento de los hechos y las características personales, familiares o laborales de las personas implicadas. Las actuaciones deberán tener, en lo posible, un carácter conciliador, además de garantizar el respeto a los derechos de la persona y procurar la mejora de las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa.

Esto se enmarca en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, número 1º que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 54º, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).
- Circular N° 27 de Superintendencia de Educación que fija sentido y alcance de las disposiciones sobre derechos de padres, madres y apoderados en el ámbito de la educación.
- Ley N° 20.370. Ley General de Educación en Artículo 10 que trata sobre derechos y deberes de la comunidad educativa en sus letras b), c), d), e) y f)
- Ley N° 20.370. Ley General de Educación en Artículo 46 letra f).

El siguiente protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier miembro adulto de la comunidad educativa (docente, asistente de la educación, apoderado e inclusive adultos externos a la comunidad) sea causante o se vea afectado gravemente por situaciones de violencia, en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares, incluyendo medios cibernéticos y redes sociales. Se incluye también situaciones que ocurran fuera del establecimiento y afecten el clima laboral. Entre estas situaciones se pueden mencionar:

- violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra...)
- violencia verbal (insultos, injurias...)
- violencia psicológica (conductas intimidatorias, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas...)
- violencia social (rechazo, aislamiento, denostación o burlas a través de redes sociales u otras tecnologías...)
- vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima...),

### **Concepto de Conflicto**

Los conflictos son 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 y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

Así como encontramos coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta, que impactan en el fondo y forma de la relación humana. En este sentido, los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver.

En consecuencia, los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas.

### **Estrategias de Resolución Pacífica de Conflictos**

- **Negociación** es una técnica de resolución pacífica de conflictos, que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la discrepancia y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la controversia. Para negociar, debe existir en las partes involucradas en la disputa la disposición, voluntad y confianza para resolver mediante el diálogo, exponiendo asertivamente la posición de cada uno y lo esperado del proceso. Siempre en una negociación existirá una satisfacción parcial de las necesidades, por cuanto el proceso involucra la capacidad de ceder para que ambas partes ganen en la negociación.

La negociación puede ser entendida como un proceso dinámico, en el cual dos o más actores en conflicto –latente o manifiesto–, o con intereses divergentes, entablan una comunicación para generar una solución aceptable de sus diferencias, la que se explicita en un compromiso.

- **Mediación** es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo que no es parte del conflicto, ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema. En otras palabras, es cuando dos o más personas involucradas en una controversia no se perciben en condiciones de negociar y buscan, voluntariamente, a un mediador o una mediadora, que represente imparcialidad para las partes involucradas y les ayude a encontrar una solución al problema.

La mediación es una práctica que ha sido desarrollada especialmente en diversos ámbitos: judicial, laboral, comunitario, familiar; a la vez que en diversas organizaciones como procedimiento alternativo de resolución de conflictos. En escuelas y liceos de nuestro país, ya han comenzado algunas experiencias educativas desde esta técnica, observando alta valoración en el testimonio de docentes y estudiantes.

Al igual que las otras técnicas presentadas en esta cartilla, es una forma de abordaje de los conflictos que no establece culpabilidades ni sanciones, sino busca un acuerdo, reestablecer la relación y reparación cuando es necesario.

- **Arbitraje** se refiere a un modo de resolución de conflicto, uno de los más tradicionales en la cultura escolar. Es el procedimiento con el cual se aborda el conflicto en donde un tercero, a quien se le ha atribuido con poder, decide la resolución que le parezca justa en relación al conflicto presentado. Si pensamos en esta figura, este rol es muy conocido a través del inspector o inspectora general, orientador y orientadora o un profesor o profesora jefe/a, Dirección del establecimiento. Teniendo presente el contexto escolar y su función pedagógica, se habla de Arbitraje pedagógico al procedimiento de resolución del conflicto, guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar, quien a través de un diálogo franco, respetuoso y seguro, escucha atenta y reflexivamente de la posición e intereses de las partes, antes de determinar una salida justa a la situación planteada.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

### **I.- Detección y control de la situación ante una situación de VIOLENCIA FLAGRANTE.**

**1.- Comunicación e información al equipo directivo**, por parte de cualquier persona que presencie o tenga conocimiento del hecho; esta información deberá registrarse por escrito. (24 Horas)

**2.- Medidas de urgencia provisionales** donde el equipo directivo contactará a PDI, Carabineros, ySAMU (si existen lesiones físicas), ante un hecho flagrante de violencia. (24 horas)

**3.- Comunicación de conflicto a las instancias correspondientes**, si el director debe informar al DEM. (24 horas)

## **II.- Valoración y apertura del proceso frente a una PRESUNTA SITUACIÓN DE VIOLENCIA.**

**1.- Entrevista con los afectados y recogida de información a cargo del equipo directivo (48 horas).** El director puede ser acompañado del encargado de convivencia (u otro integrante del equipo directivo) y, si es necesario, psicólogo y/o trabajador social, y como primera medida, entrevistará de forma individual, a las personas que hubieran tomado parte en los hechos. En esta primera entrevista formal se procurará también contener emocionalmente, aliviar tensiones y reflexionar sobre lo sucedido, explicando las acciones a realizar y las posibles consecuencias **dejando constancia por escrito.** A continuación, se recogerá información para la determinación y comprobación de los hechos y el esclarecimiento de responsabilidades susceptibles de sanción. Se podrá recabar la información necesaria, incorporando otros testimonios.

### **2.- Valoración del conflicto. A cargo del director y Encargado de convivencia escolar (hasta 48 horas)**

**\*Si la conducta no se considera un conflicto grave con violencia.** Se sugiere a los afectados, instancias de resolución pacífica de conflictos (mediación escolar o arbitraje). Se deben acordar medidas reparatorias entre los involucrados del conflicto **dejando registro por escrito de los acuerdos alcanzados.**

**Adopción de las medidas acordadas entre las partes,** estipulando seguimiento y responsable de este.

Esta situación debe ser dada a conocer en Consejo Escolar, como un modo de generar reflexión y análisis de los sucesos resguardando la identidad de los involucrados.

**\*Si la conducta se considera un conflicto grave con violencia se continúa con el paso 3.**

**3.- Notificación (72 horas).** A cargo del director, pudiendo solicitar apoyo a Encargado de Convivencia u otros profesionales. Se le notificará a la persona agresora sobre la posible responsabilidad contraída en su caso, y explicarán las actuaciones que se llevarán desde el establecimiento educacional.



Se notificará también a la persona agredida, informándole de su derecho a tomar las medidas judiciales que estime pertinentes.

Independiente de la decisión del afectado, el director debe realizar la denuncia a Fiscalía, PDI o Carabineros.

Es necesario que ambas entrevistas queden por escrito, recogiendo las observaciones del entrevistado y que sea firmada por los asistentes.

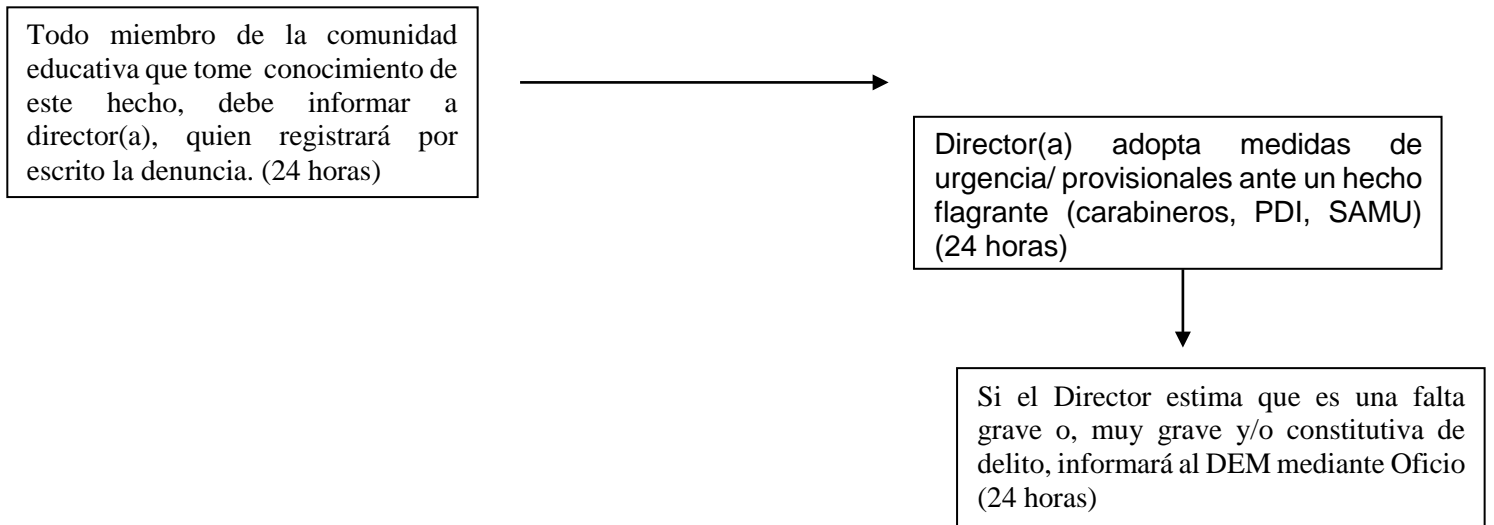
Si, formalmente citados los anteriores, no comparecieren a la entrevista, se levantará un acta de incomparecencia, documento que les será remitido por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción junto con una comunicación de la gravedad de los hechos, las circunstancias agravantes o atenuantes que pudieran haber concurrido, las posibles actuaciones de la escuela y la referencia legal.

**4.- Informe a Jefe DEM y Unidad de Recursos Humanos si el conflicto o hechos de violencia involucra a un funcionario u ocurre entre funcionarios (72 horas).** El DEM determinará los procedimientos administrativos según las características de la situación.

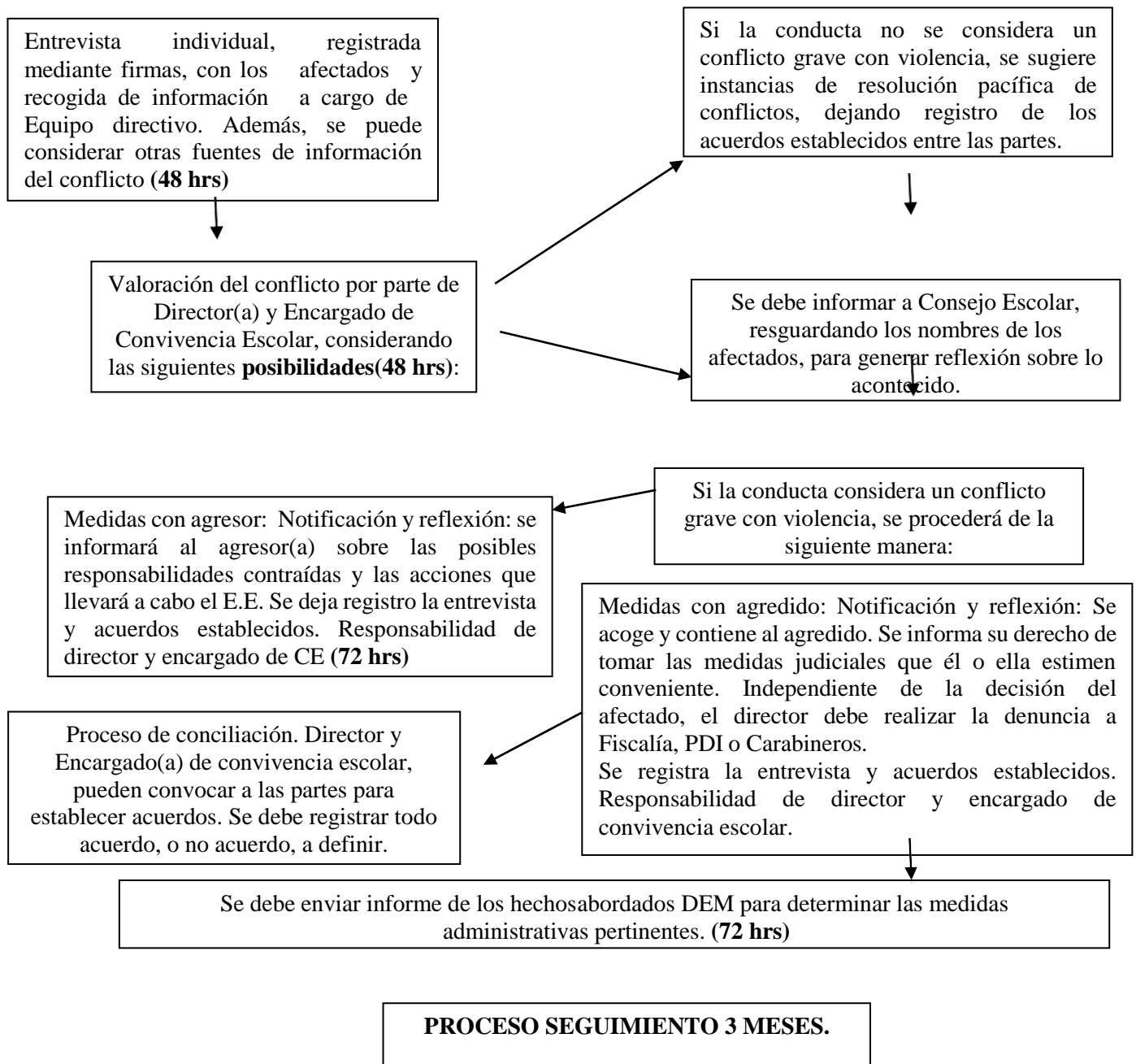
#### **5.- Seguimiento (3 meses)**

La situación deberá ser monitoreada de manera de evaluar el cumplimiento y resultados de las medidas aplicadas, y resguardo de los involucrados. En caso de ser efectivas, se deberá registrar en el expediente del caso esta situación, señalando acciones internas y/o con redes de apoyo, cambios presentados en la situación y resolución del caso. Por el contrario, si las medidas formativas, pedagógicas y disciplinarias no han sido efectivas, es necesario evaluar y considerar la aplicación de otras medidas

# VIOLENCIA ENTRE ADULTOS DEL ESTABLECIMIENTO ESCOLAR. I: DETECCIÓN Y CONTROL ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA FLAGRANTE.



## II: VALORACIÓN Y APERTURA DEL PROCESO ANTE UNA PRESUNTA AGRESIÓN.



## VI. MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESIÓN DE ESTUDIANTES A FUNCIONARIOS DE ESTABLECIMIENTO

- La Ley 20.370 General de la Educación, artículo 10, señala: “Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Del mismo modo, tienen derecho a que se les respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objetos de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra de los profesionales de la educación”.
- Ley 20.501 de Calidad y Equidad de la educación: "Artículo 8° bis.- Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra de los profesionales de la educación. Al respecto los profesionales de la educación tendrán atribuciones para tomar medidas administrativas y disciplinarias para imponer el orden en la sala, pudiendo solicitar el retiro de alumnos; la citación del apoderado, y solicitar modificaciones al reglamento interno escolar que establezca sanciones al estudiante para propender al orden en el establecimiento".

### Protocolo de Actuación

a) En caso de agresiones psicológicas, verbales, físicas o por medios cibernéticos de alumnos a profesionales de equipo docente y directivo, asistentes de la educación u otro miembro adulto del establecimiento, estos deberán constatar lesiones en el centro de salud cuando proceda y el director deberá realizar la respectiva denuncia a Carabineros, PDI u Fiscalía y Tribunal de Familia, de manera tal, que sea la justicia ordinaria la que investigue los hechos denunciados (24 horas).

Para estos efectos será importante tener en consideración la edad y características (NEE, contexto familiar, condiciones de salud, entre otras) de los estudiantes y la responsabilidad penal de los mismos en relación a la Ley Penal Adolescente (mayores de 14 años).

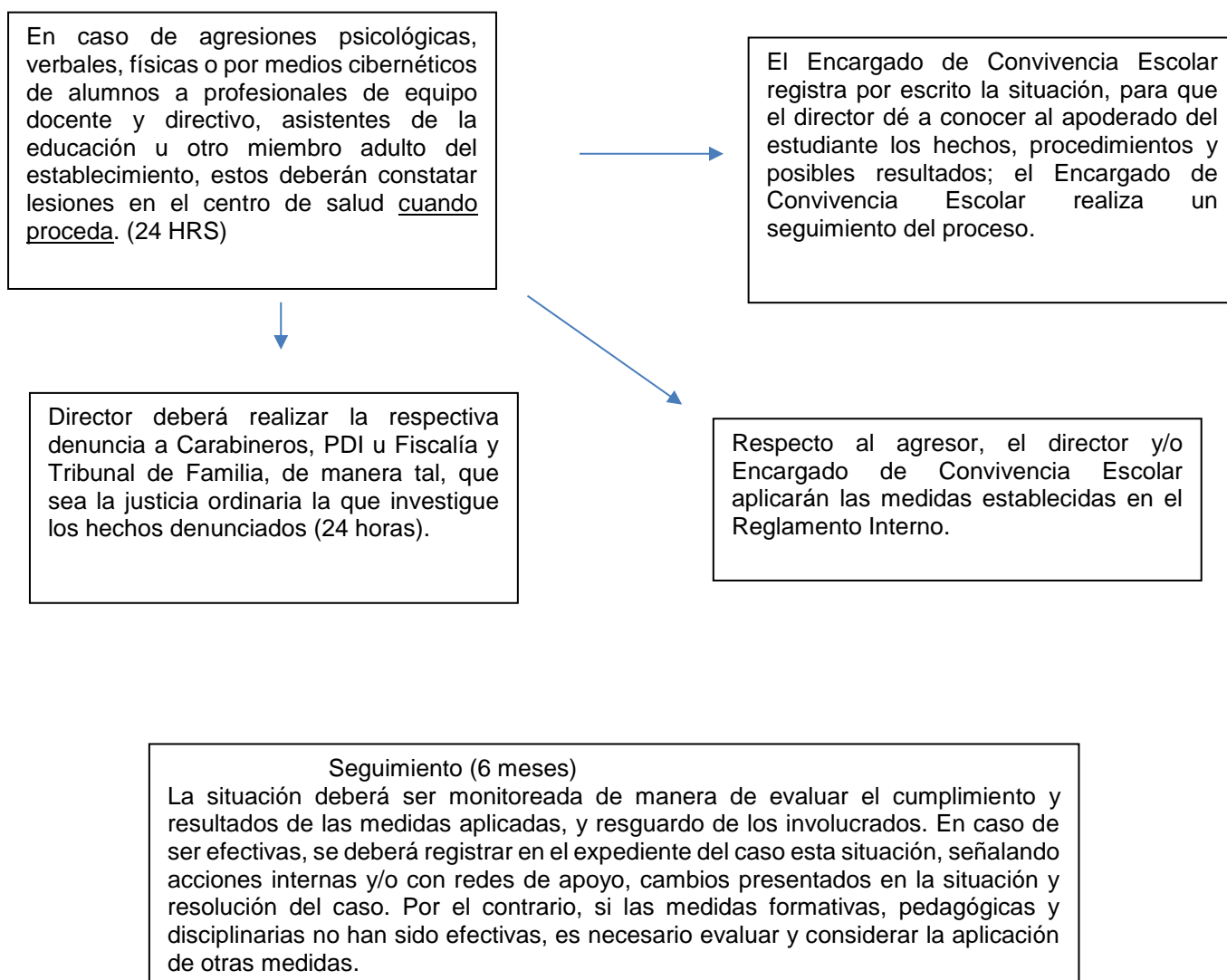
b) El encargado de convivencia escolar registra por escrito la situación, para que el director dé a conocer al apoderado del estudiante los hechos, procedimientos y posibles resultados; El encargado de convivencia escolar realiza un seguimiento del proceso.

c) Respecto al agresor, el director y/o Encargado de Convivencia Escolar aplicarán las medidas establecidas en el Reglamento Interno.

d) Seguimiento (6 meses)

La situación deberá ser monitoreada de manera de evaluar el cumplimiento y resultados de las medidas aplicadas, y resguardo de los involucrados. En caso de ser efectivas, se deberá registrar en el expediente del caso esta situación, señalando acciones internas y/o con redes de apoyo, cambios presentados en la situación y resolución del caso. Por el contrario, si las medidas formativas, pedagógicas y disciplinarias no han sido efectivas, es necesario evaluar y considerar la aplicación de otras medidas

## VIOLENCIA DE ESTUDIANTES A MIEMBROS ADULTOS DEL ESTABLECIMIENTO



**Los antecedentes deben enviarse vía oficio con copia al DEM.**

## Referencias Bibliográficas

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, número 1º que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley De Violencia Escolar 20.536
- Código Procesal Penal, República de Chile, artículos 175 y 176.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 54º, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).
- Circular N° 27 de Superintendencia de Educación que fija sentido y alcance de las disposiciones sobre derechos de padres, madres y apoderados en el ámbito de la educación.
- Ley N° 20.370. Ley General de Educación en Artículo 10 que trata sobre derechos y deberes de la comunidad educativa en sus letras b), c), d), e) y f)
- Ley N° 20.370. Ley General de Educación en Artículo 46 letra f).
- Ley 20.501 de Calidad y Equidad de la educación
- Superintendencia de Educación, Circular N° 482 del 22 de junio de 2018, que Imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos de Enseñanza Básica y Media con Reconocimiento Oficial del Estado
- Superintendencia de Educación, Circular N° 860 del 26 de noviembre de 2018, que imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos Parvularios
- Superintendencia de Educación, Circular N° 980 del 31 de diciembre de 2018 que actualiza circular normativa aplicable a establecimientos de Educación Parvularia modificando rex n°0381-2017.
- MINEDUC, Política Nacional de Convivencia Escolar 2019-2022.
- EMICI, Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying, Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullying, 2010. [www.protocolo-ciberbullying.com](http://www.protocolo-ciberbullying.com)