

CORPORACIÓN EDUCACIONAL
COLEGIO CRISTIANO BELÉN
RBD - 10492-2



PROTOCOLO

**DE ACTUACIÓN EN CASOS DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR
(Bullying- Cyberbullying)**

I. INTRODUCCIÓN

El término Bullying, es usado para connotar un comportamiento agresivo o el acto intencional de **hacer daño** a algún/a otro/a, que se lleva a cabo de **forma constante** durante un período de tiempo y en el cual existe una relación interpersonal caracterizada por una **asimetría de poder**.

Por tanto, para que un acto de agresión sea una expresión de bullying se requiere que la agresión se sostenga en el tiempo y que entre los involucrados (víctima/agresor) haya una diferencia de poder. Un acto eventual y único, por muy brutal que sea, no es Bullying. Tampoco lo es, una pelea entre compañeros de igual fuerza y poder o una escaramuza entre pandillas o grupos.

El hostigamiento tiene que ser permanente en el tiempo y como tal puede utilizar diversos soportes para ejercerse, los cuales, en la mayoría de los casos, suelen entremezclarse:

- soporte físico (golpes, empujones, robos)
- soporte verbal (insultos, amenazas)
- soporte relacional o indirecto (exclusión social, rumores)
- soporte digital (agresiones vía web, celulares, etc.)

Ninguno de estos actos de forma individual y exclusiva puede considerarse bullying, a no ser que uno o más de ellos se presenten consistentemente en el tiempo.

Las víctimas suelen no informar a los adultos acerca de la situación que están viviendo, por lo que muchos padres y profesores no saben quién está siendo víctima de una intimidación, por lo tanto, es de suponer que hay más víctimas que las que los profesores piensan y que, por lo general, **es más fácil identificar a aquellos que intimidan, que a quien está siendo víctima.**

La cultura del silencio se consolida porque:

- A los estudiantes **les cuesta hablar** sobre la situación en que se encuentran.
- El Bullying es realizado, por lo general, en **forma privada** donde no se cuenta con la presencia de adultos.
- Muchos **adultos** sostienen que los niños son intrínsecamente 'inocentes'.
- Muchos **padres** piensan que las disputas son normales entre los niños y jóvenes.

Con el objetivo de cumplir con nuestro Proyecto Educativo Institucional, y en el marco de lo señalado en la **Ley N.º 20.536 Sobre violencia escolar o bullying**, aspiramos a lograr un ambiente de promoción de la sana convivencia escolar, con la firme convicción de que se desplegarán todos los esfuerzos humanos y mecanismos objetivos para prevenir y solucionar situaciones que afecten a los miembros de nuestra comunidad.

II. CONCEPTUALIZACION

La ley define el acoso escolar como toda agresión u hostigamiento reiterado que se haga dentro o fuera del establecimiento, por un grupo o un estudiante que atente contra otro, generando maltrato, humillación o temor tanto de manera presencial, **BULLYING (ACOSO ESCOLAR)**, como por medios tecnológicos. **CIBERBULLYING (CIBERACOSO)**. De esta forma, la normativa se hace cargo del uso de información electrónica y medios de comunicación tales como; correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto, teléfonos móviles y websites difamatorios, para acosar a un individuo o grupo mediante ataques personales u otros medios. Implica un daño recurrente y repetitivo a través del uso de los medios descritos anteriormente. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos, tales como; el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

1) Desequilibrio de poder: Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico y social que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.

2) Intencionalidad/Repetición: La intencionalidad se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y que genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques.

3) Vulnerabilidad: El objetivo del maltrato suele ser normalmente es provocar una situación de indefensión. El acoso suele tener, además, un componente colectivo o grupal, ya que normalmente no existe un solo agresor o agresora sino varios y porque la situación suele ser conocida por otros compañeros o compañeras, observadores pasivos que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

4) **MALTRATO:** Es toda aquella conducta o conjunto de conductas que ocasiona, causa o provoca en una o más personas un perjuicio, daño, sufrimiento, malestar y/o perturbación. Existen dos tipos fundamentales de Maltrato, los cuales siempre deben considerarse íntimamente relacionados: Maltrato Físico y Maltrato Psicológico. El Maltrato Físico está caracterizado por sus manifestaciones físicas, es decir, materiales o corporales. El Maltrato Psicológico está caracterizado por sus manifestaciones psíquicas, psicológicas, mentales o morales, es decir, a nivel emocional (de los sentimientos) y/o a nivel intelectual (de la inteligencia, la cultura, la memoria, etc.).

5) **ATENTADO CONTRA LA AUTORIDAD:** Los que emplean fuerza o intimidación o resisten con violencia, emplean fuerza o intimidación contra la autoridad representada, por los funcionarios del establecimiento cuando éstos ejercieren labores correspondientes a su cargo.

III. TIPOS DE ACOSO ENTRE PARES

El acoso escolar, puede presentar distintas manifestaciones de acuerdo a sus características de cómo se va dando el hostigamiento:

1. **Agresión verbal:** Se presenta a través de insultos, palabras obscenas y denigrantes y difamaciones en contra de la víctima, su grupo familiar o de amigos más cercanos para provocar angustia, temor e impotencia.

2. **Agresión física directa o indirecta:** La agresión directa se ve representada por golpes con los puños o con uso de objetos, zancadillas, patadas, pinchazos, cortes en el cabello, cortaduras con armamento punzantes, lanzar objetos, etc. Y la agresión indirecta son representados por los hurtos de utensilios y alimentos, estropeo de objetos de uso personal de la víctima, materiales de trabajo, etc.

3. **Agresión psicológica:** Es una de las más difíciles de comprobar ya que generalmente son solo percibidas por la víctima a través de gestos de desprecio, de asco, acecho, risas sarcásticas y burlonas, faltas de respeto, manipulación de la voluntad, chantajes, intimidaciones y amenazas.

4. **Agresión Social:** Buscan la exclusión y la marginación social de la víctima, se manifiestan a través de prohibiciones de jugar en un grupo, de hablar o comunicar con otros, o de que nadie hable o se relacione con él, pues son indicadores que apuntan un intento por parte de otros de quebrar todo apoyo social, además aquí se presentan las calumnias y difusión de rumores para estigmatizar a la víctima y perpetuar su aislamiento.

IV. PARTICIPANTES

Dentro del fenómeno social del Bullying, suelen darse varios participantes que deben ser identificados en orden de buscar solución a esta situación de acoso y también, considerar los agentes de prevención y contención según sea el caso:

- **El hostigador (agresor/agresora):** El que idea el hostigamiento y no siempre es el que lo ejecuta. Es el que decide cuales son las reglas y quienes quedan fuera de ellas. Es el líder del grupo y tiene necesidad de demostrar fuerza y poder.

- **El hostigado (víctima):** Si no puede defenderse ya sea física o verbalmente seguirá siéndolo hasta que otro tome su lugar o hasta que pueda haber una intervención de un adulto. Siente que no puede delatar a su o sus agresores por temor a sufrir mayores sanciones o por no parecer incapaz de resolver sus problemas.

- **Los seguidores:** Son los que apoyan al líder hostigador en sus actividades de hostigamiento, a veces son los que ejecutan y los que festejan todas las acciones en contra de la víctima, sin ellos el bullying no tendría sentido para el líder

- **Los espectadores:** Pueden tomar distintas actitudes:

- Los que miran sin decir nada (la mayoría silenciosa)

- Los que se ríen de lo que pasa

- Los que intentan detener el hostigamiento ya sea directamente o reportándolo. Los integrantes de este último grupo son los de mayor riesgo a ser los próximos hostigados, siendo este el motivo por el cual son muy pocos los que se atreven a delatar lo que pasa

- **La Familia:** Son los principales responsables de formar en sus hijos los valores del respeto, la tolerancia, propiciar en sus hijos la autoestima y la valoración por el prójimo, además deben ser los primeros en detectar cambios en sus hijos y conversarlo con ellos, para luego informarlo a las autoridades del colegio.
- **El personal del colegio:** Debe favorecer un clima escolar respetuoso de la diversidad, e implementar campañas de prevención en contra del bullying e intervenir rápidamente de acuerdo al protocolo establecido en los casos que lo ameriten.

V. FRENTE AL MALTRATO Y PREVENCIÓN DEL BULLYING

Los adultos responsables de los estudiantes (personal del Colegio y apoderados) deben constituirse como agentes protectores de los estudiantes, para erradicar el maltrato, y prevenir el Bullying en las salas de clases y el colegio, y en los hogares, puesto que este fenómeno crea un clima de temor y desconfianza que impacta directamente el aprendizaje de los estudiantes.

Medidas preventivas:

- Realizar campañas de concientización y sensibilización como forma de prevención y discusión del tema que deben involucrar a toda la comunidad.
- Estar atento a planes y políticas provenientes de instituciones oficiales (MINEDUC.), e implementarlas.

Observar la relación del estudiante con sus compañeros en:

- La sala de clases
- Los pasillos
- El patio

Se debe sospechar que un estudiante sufre maltrato cuando:

- Observa cambios de actitud: tristeza, depresión, falta de autoestima, aislamiento poco comunicativo.
- Se le dificulta mantener relaciones con compañeros, o éstas son escasas o nulas.
- Pierde material con frecuencia y sin explicación.
- Se queja de ser insultado/a, burlado/a, agredido/a.
- Rehúye encontrarse por la calle con personas del entorno escolar.
- Recibe abucheos repetidos.
- Muestra una sumisión incondicional a otros estudiantes.
- Presenta ausentismo escolar.
- No participa en salidas pedagógicas o en actividades extraescolares.
- Muestra evidencias físicas de violencia y de difícil explicación.

VI. PROCEDIMIENTO POR MALTRATO

ENTRE ESTUDIANTES:

a. Recepción del relato: El/la afectado/a o quien presencie la situación de violencia deberá informar de forma presencial y a la brevedad el hecho ocurrido Al profesor jefe y/o a la encargada de Convivencia Escolar, debiendo quedar registro escrito y firmado del relato. La encargada de Convivencia Escolar informará de forma inmediata a Dirección del colegio, y se da inicio al protocolo, mediante un acta de convivencia.

b. Proceso de Investigación: Se iniciará un proceso de indagación para reunir antecedentes, entrevistar a los involucrados, testigos y recepcionar medios de prueba, debiendo quedar registro escrito de cada acción.

c. Entrevista personal a los involucrados: Convivencia escolar, realiza entrevistas para indagar los hechos y si amerita, se establece una mediación y compromisos de acuerdos, entre los involucrados.

d. Comunicación a la Dirección: Concluida la indagación, todos los antecedentes reunidos serán entregados a Dirección del colegio, quien se reunirá con el comité de convivencia escolar y efectuará la resolución respecto del Protocolo de maltrato y Reglamento interno de convivencia escolar. (RICE).

e. Deber de denuncia: En aquellos casos en que la situación de maltrato o violencia sea constitutiva de delito, los antecedentes serán remitidos a la instancia judicial correspondiente (Carabineros, PDI, Ministerio Público, respectivamente).

f. Medidas de Reparación: Las medidas de reparación adoptadas a favor del afectado(a), podrán consistir, por ejemplo, en disculpas privadas o públicas, restablecimiento de efectos personales u otras acciones para reparar o restituir el daño causado. Las medidas reparatorias consideran gestos y acciones que un "agresor" puede tener con la persona agredida.

ENTRE FUNCIONARIOS:

Mediación: Si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados. Debiendo quedar registro del proceso en ficha de entrevista.

Amonestación: Se aplicará una amonestación verbal y/o escrita, dejándose constancia de ella en su carpeta personal, con copia a la Inspección del Trabajo.

Denuncia a Tribunales por Delitos: Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Tribunal de Justicia, y Fiscalía, respectivamente). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el funcionario responsable podría perder su calidad de trabajador en conformidad con las causales establecidas en el Código del Trabajo.

ENTRE APODERADOS:

Los apoderados son miembros del Centro General de Padres y se rigen por sus estatutos y normativas internas. No obstante, como integrantes de la Comunidad Educativa del Colegio, también se rigen por las normas de convivencia del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, así como por lo establecido en la ley 20.370 LGE. La transgresión de esta normativa será evaluada por el Comité de convivencia escolar del establecimiento, y las consecuencias serán determinadas de acuerdo a la gravedad de la falta y en consideración a los antecedentes recopilados, efectuándose las siguientes acciones:

a. Entrevista Personal: Con la encargada de convivencia, personas involucradas acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.

b. Mediación entre las partes: Si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados.

c. Cambio de Apoderados/as: En casos que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia, se podrá suspender temporalmente o permanentemente su participación como apoderado/a y otros liderazgos en el Establecimiento, debiendo éste nombrar un apoderado/a reemplazante.

d. Denuncia a Tribunales por Delitos: Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Tribunal de Justicia, y Fiscalía, respectivamente). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el (la) apoderado/a responsable perderá su calidad de tal, directiva de curso o centro General de Padres y apoderados, debiendo nombrar un apoderado/a reemplazante.

e. Prohibición de ingreso a la Unidad Educativa: Si hay riesgo de la integridad física, psicológica o la seguridad de los miembros de la Unidad Educativa, se podrá prohibir el ingreso a las actividades organizadas por el Establecimiento.

ENTRE APODERADOS Y FUNCIONARIOS:

a. Entrevista Personal: La encargada de convivencia, entrevista a las personas involucradas acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida.

b. Mediación entre las partes: Se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados, para evitar conflictos futuros, en conformidad con el reglamento de Convivencia Escolar CCB.

c. Suspensión de Funciones: En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia entre apoderados y funcionarios, se podrá suspender temporalmente la participación como funcionario de la Comunidad Educativa.

En el caso de apoderados que alteren la sana convivencia, se realizará cambio de apoderado/a, y perderá su calidad de directiva de curso o centro General de Padres y apoderados, debiendo nombrar un apoderado/a reemplazante.

d. Denuncia a Tribunales por Delitos: Si se configura un delito de agresión física u otro considerado delito por la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Fiscalía). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el apoderado o el funcionario que resulte responsable podrá perder su calidad de tal, en forma definitiva.

e. Prohibición de ingreso a la Unidad Educativa: Si hay riesgo de la integridad física, psicológica o la seguridad de los miembros de la Unidad Educativa, se podrá prohibir el ingreso a las actividades organizadas por el Establecimiento.

ENTRE ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS:

Entrevista Personal: La encargada de convivencia, entrevista a las personas involucradas acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida.

Mediación: Si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados. Debiendo quedar registro del proceso en ficha de entrevista.

Amonestación: Se aplicará una amonestación verbal y/o escrita al funcionario, si lo amerita, dejándose constancia de ella en su carpeta personal.

Suspensión temporal de funciones: Separación del eventual responsable de su función directa con el estudiante, mientras dure la investigación. Medida consistente con RIOHS.

Denuncia a Tribunales de justicia, por delitos de funcionarios: Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Superintendencia de educación, Carabineros, PDI o Tribunal de Justicia, y/o Fiscalía, respectivamente). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el funcionario responsable podría perder su calidad de trabajador en conformidad con las causales establecidas en el Código del Trabajo y la normativa, en relación al Reglamento de Orden higiene y seguridad.

Si el agresor fuere un funcionario o docente, se hará la respectiva denuncia a organismos especializados y se apartará al funcionario del o los estudiantes involucrados, mientras se esclarecen los hechos.

Denuncia a tribunales por delitos de estudiantes: Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Superintendencia de educación, Carabineros, PDI o Tribunal de Justicia, y/o Fiscalía, respectivamente) y se aplica la normativa, en relación a la ley Aula Segura y el Reglamento interno de convivencia escolar. (RICE).

VII. ACCIONES PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Identificación y relato de la situación

Cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiantes, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso, maltrato sobre algún miembro de la comunidad educativa, tiene la obligación de ponerlo en conocimiento del profesor/a jefe, encargada de convivencia escolar, quien indagará los hechos, para dar inicio al protocolo.

1) Acciones inmediatas

Se desarrollará el proceso de investigación, citaciones y entrevistas a los involucrados, tanto como posibles víctimas y hostigadores, padres y apoderados correspondientes. Una vez esclarecidos los hechos, se hará la derivación a organismos competentes, según sea el caso, como; Tribunales de Familia o Tribunales con competencia Penal, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones y/o superintendencia de Educación; según corresponda, frente a hechos de violencia física o psicológica, que podrían revestir carácter de delito o vulneraciones de derechos que afectaren a los/as estudiantes o hubieren tenido lugar en el Establecimiento.

2) Información al resto de profesionales que atienden al/los estudiantes/s acosado/s.

La Encargada de convivencia, y/o Inspectoría informará de la situación a los docentes que atienden a los estudiantes involucrados, para establecer acciones preventivas, como; apartar al estudiante o funcionario de la víctima mientras dure la investigación. Informar a otras instancias externas al colegio, para resguardo de los derechos del estudiante vulnerado (sociales, sanitarias, judiciales, etc.).

3) Aplicación de medidas disciplinarias

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte de la encargada de Convivencia Escolar e Inspectoría general, a la adopción de medidas disciplinarias al/ o los agresores, en función de lo establecido en el Reglamento interno (RICE), Reglamento de orden, higiene y seguridad (RIOHS), y/o de acuerdo con lo establecido en la ley 20.536 sobre violencia escolar o Bullying.

4) Comunicación a las familias

Se emitirá un Acta de Convivencia Escolar con el resultado del proceso, enunciando las acciones realizadas y las medidas tomadas, en todo momento, haciendo hincapié en la absoluta confidencialidad en el tratamiento del caso.

5) Acciones que se realizarán con estudiantes:

- a) Recopilación de la documentación existente sobre el estudiante afectado.
- b) Observación sistemática del comportamiento de los involucrados.
- c) Derivación a oficina de protección de derechos, (OPD) de Puente Alto, como medida de resguardo de vulneración de derechos, si procede.

d) Registro en carpeta de expediente.

e) Entrevistas:

Durante la/s entrevista/s se debe garantizar:

-Un clima de confianza en los entrevistados.

-La protección de los o y las menores.

-Medidas de carácter pedagógico y formativo, derivación psicológica, entre otras, que favorezcan la toma de conciencia y responsabilidad por las consecuencias de los actos vulneratorios, la necesidad de reparar del daño causado y el desarrollo de nuevas conductas conforme a los valores y normas de CCB.

-El resguardo de su intimidad y la de sus familias.

-La derivación a especialistas externos o derivación a organismos especializados.

-El registro escrito de los acuerdos, con firmas en la ficha de entrevistas.

6) El relato es desestimado:

Si el reclamo de maltrato no cuenta con sustento de parte de los testigos y la indagación indica que el relato no procede para sanción, se informa a las partes interesadas mediante entrevista personal, dejando constancia por escrito.

El Encargado de Convivencia Escolar consignará los antecedentes del procedimiento en los archivos del Colegio.

7) Apelación:

Todas las partes tendrán la posibilidad de apelar fundadamente la resolución adoptada por el Comité de convivencia escolar, sólo cuando existan antecedentes no considerados en la indagación, para lo cual tendrá un plazo de 3 días hábiles. Dicha apelación se presentará por escrito a la Dirección del Establecimiento, la cual resolverá en virtud de los nuevos antecedentes que se hayan recibido, emitiendo una respuesta dentro de los 5 días hábiles posteriores.

VIII. ETAPAS DEL PROTOCOLO

PASOS	QUIEN	CUANDO	PROCEDIMIENTO
Paso 1: Recepción del caso	Cualquier miembro de la comunidad Educativa, recibe el relato e informa al Profesor(a) jefe, y/o encargada de convivencia escolar, quien/es entrevista(n) al afectado/a y registra el relato en la Ficha de entrevista.	Al conocer la ocurrencia del hecho	Una vez conocido el relato, el mismo día, se informa a la Encargada de Convivencia, quien recibe la ficha de entrevista con el relato, e inicia el protocolo para la indagación de los hechos. Si los hechos son constitutivos de maltrato, se informa a la Dirección del Colegio, y se inicia el protocolo. Se levanta un Acta del comité de convivencia escolar. La Encargada de Convivencia llevará el caso; en su ausencia, la Dirección designará a un profesional, para ello. Si el maltrato es constitutivo de delito, se realiza la denuncia a Supereduc, carabineros, PDI, Ministerio público, tribunal de justicia, según corresponda; mediante oficina virtual, dentro de 24 horas confirmados los hechos, o vulneraciones de derechos que afectaren a los/as estudiantes, involucrados o hubieren tenido lugar en el establecimiento.
Paso 2: Notificación del caso	La Encargada de Convivencia escolar	48 horas desde que se recepciona el caso.	Se cita al apoderado/a de cada estudiante involucrado/a por separado. Se levanta un acta de reunión para informar los hechos.
Paso 3: Indagación del caso	La Encargada de Convivencia Escolar, o en su ausencia, quien asigne la Dirección, llevará el seguimiento del caso.	7 días hábiles, prorrogables por 5 días más, según el caso.	Se busca comprender la dinámica del caso. Se investiga lo acontecido con los estudiantes, profesores y familia. Se deja registro de los relatos en la Ficha de entrevistas . Se realiza una mediación y un acta de cierre, para informar a los involucrados Si procede, se deriva a OPD.

Paso 4: Resolución	Equipo Directivo	Hasta 14 días hábiles desde conocido el caso.	Se aplica sanción, de acuerdo al reglamento de disciplina (RICE), según indiquen los resultados de la Investigación.
Paso 5: Seguimiento	La persona designada para seguimiento del caso y el equipo conformado para esto.	Dentro del plazo o fechas establecido en entrevista.	Según el caso, se hará seguimiento del mismo , por la Encargada de convivencia/Inspectoría de nivel, o un profesional designado, para ello.
Paso 6: Resguardo hacia el estudiante	Equipo Directivo	5 a 10 días o mientras dure la investigación	Separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, consistente con el RIOHS. Mientras dure la Investigación.

Equipo Directivo