



## **Nº 1 PROTOCOLO EN CASOS DE MALTRATO, VIOLENCIA ESCOLAR O BULLYING**

Documento a utilizar en posibles casos de Maltrato Escolar, Violencia Escolar o Bullying que es adjunto y parte integrante del Manual de Convivencia Escolar de los alumnos y alumnas del Colegio Castilla y Aragón de Viña del Mar. RBD 40042-4

Año de Aplicación: A partir de julio de 2013 y última revisión diciembre del año 2025.

Considerando que:

En cuanto al acoso o violencia escolar, se considerará a todo acto de agresión u hostigamiento recurrente, dentro o fuera del establecimiento, a través de cualquier medio, sea físico, psicológico e incluso mediante el uso de tecnologías, como Internet o celulares.

Se establece que es responsabilidad de los alumnos, padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, docentes y directivos, crear un clima escolar que promueva la buena convivencia, y, por lo tanto, prevenir todo tipo de acoso o violencia.

El establecimiento dispondrá de un encargado de convivencia escolar, quien implementará las medidas que determine el Consejo de Convivencia Escolar.

El establecimiento define para la comunidad escolar las normas y procedimientos sobre los eventuales casos de maltrato o violencia escolar que están bajo la Ley sobre Violencia Escolar, sin perjuicio de los alcances que tienen las normativas generales y constitucionales vigentes sobre la protección de la integridad física y psicológica de la persona.

### **I. OBJETIVOS GENERALES:**

- Establecer procedimientos a seguir ante casos de violencia escolar, maltrato escolar y/o bullying.
- Trabajar con transparencia, a modo de asegurar la confianza en el colegio y en los educadores, requisito básico para el desarrollo de la acción educativa.

### **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Promover entre los estudiantes relaciones interpersonales positivas.
- Sensibilizar a la comunidad escolar respecto a la existencia del fenómeno de intimidación y/o acoso escolar al interior del establecimiento educacional.
- Implicar a los docentes y apoderados en la prevención y en la acción ante casos de violencia escolar.
- Definir normas claras frente a acciones intimidatorias.
- Interrumpir situaciones de violencia escolar detectadas al interior del establecimiento educacional.

### III. DEFINICIONES

**ACOSO ESCOLAR O BULLYING:** 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 (ciber-acoso o ciber-bullying) o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

**MALTRATO ESCOLAR:** Se entenderá por maltrato escolar cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

- 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;
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

**VIOLENCIA PSICOLÓGICA:** Incluye humillaciones (por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad), insultos, amenazas, burlas (inventar sobrenombres ofensivos), rumores mal intencionados, aislamiento y discriminación por razones infundadas y/o características propias que no esté en la persona cambiar; como por ejemplo: el aspecto físico, la sexualidad, las capacidades, la orientación sexual (o bullying homofóbico), la discapacidad de cualquier tipo, y la condición social, económica, religiosa o política.

**VIOLENCIA FÍSICA:** Incluye cualquier agresión física que provoque daño o malestar (patadas, empujones, manotazos, mordidas, combos), que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.

**VIOLENCIA A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (O CYBERBULLYING):** Implica el uso de la tecnología para realizar amenazas o agresiones a través de cualquier plataforma virtual (correo electrónico, chats, blogs, Twitter, Facebook, mensajes de texto, etc.). Si bien estas conductas trascienden al espacio físico del Establecimiento, revisten importancia si involucra a miembros de la unidad educativa.

**VIOLENCIA SEXUAL:** Agresiones que vulneran los límites corporales y que tienen una connotación sexual (tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.)

## **SOBRE LAS CONDUCTAS DE MALTRATO ESCOLAR.**

**ARTÍCULO N°1:** Se considerarán constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- a) Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa;
- b) Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa;
- c) Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la comunidad educativa;
- d) Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.);
- e) Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia;
- f) Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de chats, blogs, Facebook, Twitter, Instagram, entre otros, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenen videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;
- g) Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar;
- h) Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito;
- i) Portar 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; o
- j) Portar, vender, comprar, distribuir o consumir bebidas alcohólicas, drogas o sustancias ilícitas, o encontrarse bajo sus efectos, ya sea al interior del establecimiento educacional o en actividades organizadas, coordinadas, patrocinadas o supervisadas por éste.

### **CARACTERÍSTICAS DEL AGREDIDO Y EL AGRESOR.**

Para determinar el acto de bullying resulta fundamental prestar atención especial al conjunto de estudiantes implicados, de manera de romper los códigos de silencio que funcionan en estos casos y fomentar el desarrollo de habilidades y valores sociales que impidan la ocurrencia del hecho. De este modo, se constituyen ciertas características del agredido y del agresor, las descritas a continuación.

#### **DEL AGREDIDO:**

- Buscan mantener el secreto y el deseo de pasar inadvertidos para no sufrir más agresiones.
- Temen ser tildados de ser incapaces de resolver sus propios problemas, además de no ser blanco de otras agresiones.

#### **DEL AGRESOR:**

- No necesariamente gozan de popularidad entre sus compañeros.
- En muchas ocasiones son marginados y/o discriminados.
- Mantienen y refuerzan el control a través del uso de la fuerza.
- Presentan dificultades para relacionarse con otros de manera asertiva.
- Requieren de atención y apoyo, tanto en lo emocional como en lo pedagógico.

Entre los adultos, muchas situaciones abusivas se pasan por alto, minimizando el impacto en las víctimas o reduciéndolas a “juegos de niños o adolescentes”.

#### **IV. RESPONSABLES Y ENCARGADOS:**

La implementación de este protocolo será asumida por el Equipo Directivo, siendo el primer responsable el Inspector General y/o Encargado de Convivencia Escolar.

La Encargada de Convivencia Escolar será la encargada de recibir, registrar, revisar y notificar a la Dirección del Establecimiento las situaciones de violencia escolar, maltrato escolar y bullying de las cuales se tomen conocimiento y solicitar apoyos externos con la finalidad de acompañar y orientar la toma de decisiones. El colegio posee un registro escrito en donde se deja constancia.

#### **EL ENCARGADO DE CONVIVENCIA ESCOLAR:**

- Será responsable de las acciones que determine el consejo con relación a la prevención de violencia escolar.
- Deberá revisar al menos una vez al año el Manual de Convivencia Escolar.
- Deberá supervisar: el ingreso de los alumnos (as) al establecimiento, la vigilancia de patios durante el recreo y actividades escolares dentro de horario escolar.
- Mediar y resolver conflictos de los estudiantes.

#### **LOS ALUMNOS(AS), PADRES, APODERADOS, PROFESORES, ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVOS Y TODO MIEMBRO QUE FORME PARTE DE LA COMUNIDAD EDUCACIONAL:**

- Deberán propiciar y contribuir con un clima escolar que promueva la buena convivencia, de manera de prevenir todo tipo de violencia y acosos.
- Deberán promover y cumplir con las normas de prevención de violencia escolar.
- Deberán informar al Profesor Jefe y/o al Encargado de Convivencia Escolar aquellas situaciones de violencia física, psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante u otro miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento.

#### **V. MEDIDAS DE PREVENCIÓN:**

Será responsabilidad de toda la comunidad educativa mantener relaciones de respeto, propiciando los valores insertos en nuestro Proyecto Educativo Institucional. En este sentido se deberá de manera transversal, en todas las asignaturas y espacios educativos estar atento a la prevención de conductas o situaciones que pudieren conducir a Violencia Escolar y/o Acoso sexual. En este sentido y de manera sistemática se realizarán las siguientes acciones:

- Incorporación en la Planificación de la Asignatura de Orientación de una unidad de prevención de Violencia Escolar; secuenciada a los diferentes niveles y estadios de desarrollo de los estudiantes. - Será responsabilidad del Profesor Jefe, y guiado por el Orientador, el desarrollo de temas relacionados con la convivencia en los respectivos cursos.
- Será responsabilidad del Encargado de Convivencia Escolar y/o Orientador monitorear el desarrollo de las unidades por parte de los profesores jefes.

**DE ESTE MODO, CON LA FINALIDAD DE DETECTAR, PREVENIR Y ERRADICAR EL MALTRATO ESCOLAR Y EL BULLYING, SE DEBEN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:**

- Los sobrenombres o burlas reiteradas hacia algún compañero por alguna característica física, psicológica, étnica u otra no deben ser vistas o consideradas como normales. Estas acciones deben ser consideradas como una forma de hostigamiento que debe ser corregida, debido a que daña la dignidad y la autoestima de un estudiante.
- Reforzar como práctica constante el diálogo y conversación entre directivos, docentes, y/o asistentes de la educación, ya que la falta de fluidez de información provoca el desarrollo de mitos y secretos que promueven las prácticas de hostigamiento. De este modo, se busca fortalecer los espacios de conversación dentro y fuera de la sala de clases.
- No justificar ninguna manifestación de hostigamiento. Frases como “es molesto, le gusta que lo molesten, no es amistoso, le gusta llamar la atención, por todo reclama, nunca está contento” o aislarlo de alguna actividad solo ayudan a fortalecer el maltrato y el hostigamiento.
- Las situaciones de hostigamiento deben ser conversadas abiertamente, en la familia y con los integrantes de la comunidad educativa, evitando mantenerlas ocultas.
- No minimizar una situación de acoso escolar, tampoco comparar ni justificar el actuar de los estudiantes ante estas conductas.

**ALGUNAS SEÑALES QUE PODRÍAN SER SÍNTOMA QUE UN(A) NIÑO(A) ESTÁ SIENDO VÍCTIMA DE BULLYING:**

- Llega regularmente a su casa con ropa, libros y cosas rotas o éstas le han sido robadas.
- Se niega a mostrar el contenido de las páginas de Internet que visita.
- Recibe llamadas o mensajes telefónicos a horas inadecuadas o en forma insistente, y se pone triste y malhumorado después de recibirlas.
- Tiene moretones, heridas, cortes y rasguños que no se puede explicar.
- Ha perdido el interés por la escuela y por hacer tareas.
- Baja su rendimiento escolar.
- Tiene pocos amigos o no los tiene.
- No invita a compañeros a su casa y rara vez va a la casa de ellos.
- No participa de las actividades que se realizan en la escuela fuera del horario o en fines de semana. - Presenta regularmente falta de apetito, dolores de cabeza y/o de estómago (justo antes de ir a clases). - Presenta alteraciones del sueño, insomnio, pesadillas, inquietud mientras duerme o llora mientras duerme.
- Pide dinero extra o saca dinero a escondidas (que podría estar entregando a su agresor).
- Llega a la casa ansioso, triste, alicaído o con los ojos lagrimosos.
- Presenta aspecto triste, deprimido y de inferioridad.
- Cambia de humor de forma inesperada.
- Está irritable y con rabia repentina.

**SI HAY INDICIOS QUE UN(A) NIÑO(A) PARTICIPA EN ACCIONES DE BULLYING, YA SEA COMO AGRESOR O ESPECTADOR:**

- Evitar culpabilizar y/o sancionar en el momento.
- Explicar que intimidar no es un juego.
- Explicar que no intervenir (directa o indirectamente) permite que las agresiones sigan ocurriendo.
- Explicar que implica ser “cómplice” con otros, al perjudicar a alguien.
- Señalar que no se va a tolerar que este tipo de comportamiento continúe.

**VI. IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO EN CASOS DE MALTRATO, VIOLENCIA ESCOLAR O BULLYING.**

**A) EN SITUACIONES CON HECHOS O CONFLICTOS AISLADOS:**

1. Intervenir en el momento.

Cada adulto, profesor, apoderado, auxiliar, administrativo y/o miembro del colegio que observe una situación conflictiva que involucre algún grado de violencia o agresión, tiene el deber de informarse sobre el conflicto inmediata y directamente a través de los alumnos involucrados en el problema.

2. Derivar situación al Encargado de Convivencia Escolar o Inspectoría General:

Acción que se deberá realizar idealmente dentro del mismo día que ocurre el hecho, de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

La Encargado de Convivencia Escolar, deberá:

- a) Hablar con todos los involucrados, de manera de solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Se deberá dejar un registro escrito en la hoja de observaciones del alumno de la situación, firmado por los implicados.
- b) Informar lo ocurrido al Profesor Jefe de los alumnos involucrados.
- c) Informar al/los padres o apoderados de los alumnos involucrados lo ocurrido, y/o los citará a entrevista.

En caso de ser una situación/conflicto que ocurra durante el recreo, se resolverá con los Inspectores encargados, Inspector General y/o Encargado de Convivencia Escolar.

**B) EN SITUACIONES REITERADAS, QUE PERSISTEN EN EL TIEMPO:**

En cuanto se detecte un caso de hostigamiento, violencia u acoso persistente en el tiempo que aqueje a un alumno u alumna, se deberá informar el hecho al Encargado de Convivencia Escolar.

1. Se recepciona la denuncia tomando relato de quien informa.
2. Encargado de Convivencia Escolar entrevistará al alumno afectado. Se informará la situación al Profesor Jefe, quien deberá averiguar e investigar sobre esta situación (se revisarán antecedentes presentes y pasados de los alumnos identificados como hostigadores y hostigados) para su posterior derivación a psicología.

3. En casos de conflictos entre terceros se deberá resguardar la identidad del denunciante.
4. Durante la investigación se deben tomar medidas para asegurar la confidencialidad, respeto y dignidad de las personas comprometidas.
5. Se realizarán entrevistas individuales, incluyendo a la víctima los victimarios, los testigos y otros alumnos claves del curso (por ejemplo, con alto liderazgo social y académico). Es importante que en estas entrevistas se indague sobre la motivación del acto agresivo (en defensa propia, con la intención de hacer daño), el contexto (dificultades sociales, emocionales y/o familiares) y la sistematicidad de dicha conducta (alta/baja).
6. Se citará a reunión, en la que participará el Encargado de Convivencia Escolar y algún otro miembro del Equipo Directivo quienes analizarán la situación y determinarán si constituye un caso de Bullying.
7. Se citará, por separado, a los padres y/o apoderados de los alumnos involucrados, con el fin de informar la situación ocurrida y la manera en que se abordará el caso.
8. Se dará paso al plan de acción.

#### **PLAN DE ACCIÓN:**

1. Conversar con los involucrados en conjunto (mediación a cargo de un adulto) siempre y cuando esto sea adecuado para la persona afectada buscando no re victimizar. Diferenciar si es un caso de bullying o conflicto entre pares.
2. Establecimiento de acuerdos y compromisos de cada una de las partes, los cuales deben ser registrados por escrito.
3. Toma conciencia de los alumnos reconocidos como victimarios.
4. Entrevista con los padres de los involucrados, informando sobre las medidas formativas y las sanciones disciplinarias.
5. Informar en el Consejo de profesores lo realizado tras la implementación del Plan de Acción.
6. Si la acción reviste gravedad se pone en conocimiento según corresponda a Tribunales de Familia, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, dentro de las 24 hrs. tomado conocimiento.
7. Se realiza seguimiento del plan de acción a cargo del Orientador u otro miembro del equipo de Convivencia escolar en conjunto con jefatura.

#### **MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL ALUMNO AFECTADO:**

Las medidas de prevención serán comunicadas al apoderado en entrevista, y revisadas en común acuerdo.

- a.- Cambio de ubicación en la sala de clases.
- b.- Supervisión, posterior al problema, de la conducta del alumno acosado y acosador por parte del Profesor Jefe, Encargada de Convivencia Escolar, Inspectora General y Orientador según se determine.
- c.- Derivación psicosocial.
- d.- Solicitud de colaboración de la familia de la víctima y del agresor, manteniéndose en todo momento informados de la situación.

## **MEDIDAS REPARATORIAS: FORMATIVAS Y DISCIPLINARIAS:**

Las medidas reparatorias, sean éstas formativas o disciplinarias, se refieren a acciones concretas que el agresor realiza con la persona agredida. Tienen por objetivo que el agresor reconozca el daño infringido y lo restituya. Es fundamental que dicha acción surja del diálogo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de lo que un tercero estime o imponga.

Ejemplos de medidas reparatorias: Pedir disculpas públicamente o en privado, en función del carácter del acto violento; acordar alguna actividad de servicio a la comunidad escolar (elaboración de panel mural relacionado con el conflicto o de convivencia escolar, etc.).

Estas medidas deben ser supervisadas, con el fin de asegurar su cumplimiento, de tal modo que no pierdan su efecto pedagógico.

## **MEDIDAS CORRECTORAS AL AGRESOR:**

- a.- Aplicación del Reglamento de Convivencia Escolar.
- b.- Petición de disculpas a la víctima.
- c.- Realización de una labor de concienciación de lo ocurrido y sus consecuencias, a cargo de la Encargada de Convivencia Escolar o miembro del equipo.
- d.- Derivación psicosocial interna o externa de ser necesaria.
- e.- Si el agresor es adulto o mayor de edad denuncia por parte de la Dirección del colegio a los tribunales competentes.

## **MEDIDAS DISCIPLINARIAS:**

Las establecidas en el Manual de Convivencia Escolar, artículos 14° y 16° Seguimiento:

- En este punto se llevarán a cabo todas las medidas tendientes a prevenir la aparición de un nuevo episodio de hostigamiento. Dichas medidas buscan continuar con la protección de los involucrados y abordar las vivencias surgidas tras la/s situación/es experimentadas.
- Entrevistas de seguimiento con la(s) víctima(s), propiciando la expresión de sus vivencias en torno a lo ocurrido y los posibles temores en relación a la aparición de nuevas conductas de hostigamiento.
- Entrevista de seguimiento con el/los hostigadores/es, con el objetivo de profundizar en la toma de conciencia respecto a éste y otros daños causados, además de propiciar la expresión de emociones que pudieron haber gatillado la situación de hostigamiento.
- Entrevista con los apoderados para informar los avances en el proceso.
- Sugerir la derivación a especialistas externos en el caso de ser necesario.

## **SEGUIMIENTO.**

En este punto se llevarán a cabo todas las medidas tendientes a prevenir la aparición de un nuevo episodio de hostigamiento. Dichas medidas buscan continuar con la protección de los involucrados y abordar las vivencias surgidas tras la/s situación/es experimentadas.

- Entrevistas de seguimiento con la(s) víctima(s), propiciando la expresión de sus vivencias en torno a lo ocurrido y los posibles temores en relación a la aparición de nuevas conductas de hostigamiento.
- Entrevista de seguimiento con el/los hostigadores/es, con el objetivo de profundizar en la toma de conciencia respecto a éste y otros daños causados, además de propiciar la expresión de emociones que pudieron haber gatillado la situación de hostigamiento.
- Entrevista con los apoderados para informar los avances en el proceso. - Sugerir la derivación a especialistas externos en el caso de ser necesario.

## **VII. SUGERENCIAS A LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

### **A) PARA LA FAMILIA:**

- Controlar los medios de comunicación en la casa.
- Fortalecer las instancias de vida familiar, la comida diaria, las actividades en fines semana y vacaciones (ritos familiares).
- Ayudar a la reflexión, promover actitudes y estilos positivos a través de la conversación.
- Ser ejemplo modelando estilos respetuosos.
- Contener la emoción, dar tranquilidad, ayudar a reconocer emociones.
- No culpabilizar sino responsabilizar.
- No permitir grupos excluyentes.
- No descalificar ni hablar mal de las personas del curso, sobre todo delante de los hijos.
- No permitir el maltrato entre hermanos.
- Controlar el acceso y uso de juegos electrónicos que incitan a la violencia.
- El colegio velará por el bienestar de los alumnos, por lo que se espera que los apoderados confíen en los procedimientos y medidas que el colegio tome.
- Propiciar entre las familias involucradas un clima de respeto y aceptación de las medidas definidas por el colegio.

### **B) PARA LOS PROFESORES:**

En la planificación considerar:

- Entregar elementos de discernimiento frente a los contenidos violentos presentes en los medios de comunicación y los juegos electrónicos.
- Fortalecer las instancias de comunicación intrafamiliar.
- Promover actividades de colaboración.
- Incorporar actividades que ayuden a visualizar el problema y reflexionar sobre éste.
- Prevenir problemas en la conformación de grupos de trabajo (consultar Profesores Jefes).
- Socializar el perfil de comunidad y del estudiante del Proyecto Educativo Institucional

En la clase:

- Propiciar un buen ambiente de aprendizaje (saludo, orden y limpieza, trato amable).
- No aceptar faltas de respeto (intervenir en forma inmediata frente a burlas, lenguaje inadecuado, otros).
- Enseñar a escuchar, respetar al otro mientras habla.
- Mantener un clima adecuado que promueva el aprendizaje: orden, silencio, respeto, etc.

### **C) PARA LOS ALUMNOS:**

- Reflexionar sobre las consecuencias del bullying en los agresores y en las víctimas.
- Aceptar la responsabilidad y consecuencias de sus actos.
- Incentivar el autocontrol.
- Ser tolerante frente a la diversidad.
- No amparar situaciones de bullying, denunciar en forma expresa o anónima.
- Integrar a los compañeros a las actividades desarrolladas en el curso. - No descalificar a los compañeros.

#### **D) PARA LA COMUNIDAD:**

- Comunicación oportuna con los canales adecuados (Profesor Jefe).
- Cada funcionario desde su rol reportará cualquier hecho que podría llevar a un acto de agresión.
- No dejar a los alumnos sin supervisión (puntualidad, responsabilidad, presencia).
- Socializar este protocolo a todos los estamentos de la comunidad educativa.

#### **E) PARA EL EQUIPO DE GESTIÓN:**

- Promover acciones de buena convivencia al interior de la comunidad.
- Promover, implementar y evaluar las políticas anti-bullying a la luz del proyecto educativo.
- Asignar los recursos necesarios para concretar las políticas anti-bullying.

### **VIII. DE LA GRAVEDAD DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA**

"El director deberá iniciar un procedimiento sancionatorio en los casos en que algún miembro de la comunidad educativa incurriere en alguna conducta grave o gravísima establecida como tal en los reglamentos internos de cada establecimiento, o que afecte gravemente la convivencia escolar, conforme a lo dispuesto en esta ley. El director tendrá la facultad de suspender, como medida cautelar y mientras dure el procedimiento sancionatorio, a los alumnos y miembros de la comunidad escolar que en un establecimiento educacional hubieren incurrido en alguna de las faltas graves o gravísimas establecidas como tales en los reglamentos internos de cada establecimiento, y que conlleven como sanción en los mismos, la expulsión o cancelación de la matrícula, o afecten gravemente la convivencia escolar, conforme a lo dispuesto en esta ley. El director deberá notificar la decisión de suspender al alumno, junto a sus fundamentos, por escrito al estudiante afectado y a su madre, padre o apoderado, según corresponda. En los procedimientos sancionatorios en los que se haya utilizado la medida cautelar de suspensión, habrá un plazo máximo de diez días hábiles para resolver, desde la respectiva notificación de la medida cautelar. En dichos procedimientos se deberán respetar los principios del debido proceso, tales como la presunción de inocencia, bilateralidad, derecho a presentar pruebas, entre otros. Contra la resolución que imponga el procedimiento establecido en los párrafos anteriores se podrá pedir la reconsideración de la medida dentro del plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, ante la misma autoridad, quien resolverá previa consulta al Consejo de Profesores, el que deberá pronunciarse por escrito. La interposición de la referida reconsideración ampliará el plazo de suspensión del alumno hasta culminar su tramitación. La imposición de la medida cautelar de suspensión no podrá ser considerada como sanción cuando resuelto el procedimiento se imponga una sanción más gravosa a la misma, como son la expulsión o la cancelación de la matrícula."

## **ARTÍCULO N°1. MALTRATO DE ADULTO A MENOR**

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante o 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.

## **ARTÍCULO N° 2º: MALTRATO A PROFESIONES DE LA EDUCACIÓN**

Las situaciones de violencia física o psicológica en contra de un funcionario adulto del establecimiento, provocadas luego de una rigurosa investigación por algún alumno, apoderado u otra persona, serán sancionadas de acuerdo a su gravedad, sus alcances y pertinencia por el presente reglamento.

En caso de agresión física, constitutiva de delito, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en los artículos Artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal.

En el evento que el maltrato y/o agresión ocurra al interior del colegio inmediatamente se solicitará la Presencia de la fuerza pública, se harán las denuncias y/o constancias respectivas y si es necesario se llevará al (a la) afectado(a) a constatar lesiones.

## **ARTÍCULO N° 3: MALTRATO ESCOLAR COMÚN**

Se entenderá por maltrato escolar, cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada de cualquier forma, por ejemplo, de manera escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos; imputable a un integrante de la Comunidad Educativa; dirigida en contra de cualquier integrante de la Comunidad –Educativa; con independencia del lugar en que se realice la conducta; siempre que provoque o exista riesgo razonable de que provoque los siguientes resultados:

- Producir el temor de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificultar o impedir considerablemente de cualquier manera, su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral intelectual, espiritual o físico.

## **IX. PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO DE UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE (NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE)**

### **Introducción**

Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes y asistentes de la educación. Todos ellos deben compartir y respetar el Proyecto Educativo Institucional y el reglamento interno. Además, deben apoyar el proceso educativo de los estudiantes y brindar un trato digno y respetuoso a cada uno de los miembros de la comunidad escolar. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un estudiante y cometida por el Director(a), docentes u otro profesional de la educación y/o funcionarios del Colegio a cualquier educando.

### **Podemos distinguir dos tipos de maltrato:**

**Psicológico o emocional.** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizar, ignorarlo o corromperlo. La violencia o maltrato psicológica es aquella que tiene como objetivo humillar a la persona, hacerla sentir insegura, deteriorando a la vez su autoestima. Este tipo de maltrato a diferencia del maltrato físico, es más sutil ya que no deja huellas visibles, por lo cual es difícil su pesquisa.

**Físico.** Es la conducta no accidental dirigida a ocasionar algún daño físico o enfermedad en NNA o que signifique un grave riesgo de padecerlo. Ejemplo de ello podrían considerarse: empujones, tirones de pelo, cachetadas, torceduras, cortes, golpes con puños, golpes con objetos, palizas, quemaduras, etc. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

Este protocolo se aplica exclusivamente para aquellas situaciones que se presenten dentro del contexto escolar, ya sea dentro de nuestras instalaciones, como en otras, donde el alumno esté representando al Colegio.

En caso de maltrato de un adulto hacia un estudiante, el protocolo que se seguirá será el siguiente:

- 1.- **Intervenir inmediatamente:** Si el hecho es observado directamente por un adulto (docente, administrativo o inspectores) se debe detener el proceso de violencia e identificar a los implicados, es decir, quien cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron en su calidad de espectadores.
- 2.- Informar de la situación inmediatamente al Equipo Directivo y al Encargado de Convivencia Escolar.
- 3.- Si la situación de violencia no es observada directamente por un adulto y es informado por el estudiante afectado, por su familia u otros estudiantes a un funcionario del establecimiento (Docente Inspector General). El caso será informado al director del establecimiento y derivado al encargado de Convivencia Escolar.
- 4.- Para recabar antecedentes el Encargado de Convivencia Escolar o directora realizarán las entrevistas personales a cada uno de los involucrados.
- 5.- En los casos de agresión física, personal de enfermería del establecimiento verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al afectado a un centro asistencial cercano para constatar lesiones.
- 6.- Se comunicará al apoderado de los hechos acontecidos a través de una entrevista personal, en los casos que corresponda esta entrevista se realizará junto a su pupilo/a y en dicha entrevista se comunicarán las acciones, plazos para cumplirlas y el seguimiento que se dará al estudiante.
- 7.- Si el responsable fuere un funcionario del establecimiento, se realizará la investigación correspondiente, informando a la autoridad pertinente-
- 8.- Si el responsable fuese un apoderado u otro adulto ajeno al establecimiento se procederá a realizar una denuncia del hecho ante la autoridad respectiva y la Dirección del establecimiento tomará los resguardos y medidas de protección para las personas implicadas.
- 9.- El estudiante que sea víctima de maltrato escolar contará con apoyo psicológico del establecimiento en una primera instancia y se evaluarán y llevarán a cabo medidas formativas, seguimiento por derivación al departamento de Orientación y Psicología. De estimarse conveniente y en relación a las necesidades de la situación se realizará una intervención con el grupo curso del o los alumnos afectados.

## **Pasos del protocolo:**

1° Recepción de la denuncia.

2° Informar al apoderado la activación del protocolo y los plazos establecidos para la investigación (5 días hábiles)

3° Informar al apoderado las acciones a seguir.

4° Toma de conocimiento del funcionario involucrado. Informar al funcionario sobre quien realiza la denuncia, la activación del protocolo, las acciones a seguir y los plazos.

5° Frente a la denuncia, las acciones que determine el Director junto al equipo de Gestión pueden ser;

- Cambio en las funciones, como medida de resguardo tanto para el estudiante, como para el funcionario, durante el periodo que dure la investigación.
- El funcionario podrá ser reubicado en otro sector del establecimiento.
- El funcionario será citado para entregar su versión o dar sus descargos frente a la acusación, dejando su declaración firmada como constancia en el libro de actas.

6° Indagación. Entrevista a los involucrados, a los apoderados, a otros testigos, por parte de un miembro del equipo de convivencia escolar (orientador, psicólogo, encargada de convivencia escolar).

7° Realización del informe del caso:

- Deberá estar dirigido para la autoridad máxima del colegio.
- Deberá incluir antecedentes generales.
- Deberá citar de manera textual relatos de los entrevistados de manera anónima e incluir informe de la psicóloga(o) que participa en el proceso.
- Determinar responsabilidades, sugiriendo la aplicación de medidas según lo establecido en el reglamento interno y reglamento de orden, higiene y seguridad de la corporación educacional América Latina.
- Proponer medidas protectoras, reparatorias y pedagógicas que el caso amerite.
- Establecer un período y frecuencia de seguimiento del caso, el cual será determinado por el Director según la gravedad y perjuicio de cada caso. Dicho seguimiento será realizado siempre por el psicólogo laboral.

8° Notificar a los padres de la resolución del caso.

9° Notificar al funcionario de la resolución del caso.

10° De ser pertinente realizar la denuncia a la entidad respectiva sea esta OLN o Tribunales de familia.

## X.- PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO ENTRE FUNCIONARIOS

El objetivo del presente artículo es establecer un procedimiento para prevenir y abordar situaciones de posible maltrato, o conductas inadecuadas entre funcionarios, resguardando un ambiente laboral respetuoso siguiendo el marco normativo de Convivencia Escolar, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la Ley 20.607, resguardando los principios de confidencialidad, imparcialidad, debido proceso, protección de las personas involucradas y el cuidado a las no represalias.

Procedimiento

- a) **Recepción de la denuncia.** Dicha recepción puede ser verbal o escrita y se puede presentar a cualquier integrante del equipo directivo (Dirección, Unidad Técnica Pedagógica, Inspectoría General o Encargado de Convivencia Educativa). Se debe registrar con claridad fecha, lugar de los hechos, relato e identificación de los involucrados asegurando la confidencialidad. Una vez recepcionada la denuncia, La dirección del establecimiento deberá iniciar el proceso correspondiente.
- b) **Medidas inmediatas de resguardo según corresponda.** Considerando el bienestar de los funcionarios involucrados se adoptarán medidas de resguardo buscando el bienestar de ambas partes, mientras dura el proceso de investigación. Algunas de estas medidas de resguardo pueden ser:
  - Separación preventiva de funciones o espacios
  - Apoyo a la persona afectada
  - Derivación a orientación o apoyo psicosocial
  - Adecuación de horarios
  - Cambios de funciones
- c) **Investigación.** Dirección debe designar un responsable de este procedimiento. En caso de estimar conveniente la asignación de un externo para asegurar la transparencia del proceso, solicitará autorización a la entidad sostenedora para que asigne a una persona idónea **en un plazo de 10 días hábiles máximo**
- d) **Información del proceso:** una vez asignada la persona encargada de la investigación, esta se comunicará con los involucrados dando a conocer los pasos a seguir, posibles modificaciones en las medidas de resguardo y las etapas del proceso
- e) **Sobre el investigador:** tendrá un plazo de 30 días hábiles para realizar las acciones que estime convenientes: entrevistas a los involucrados, testigos u otras personas implicadas, recopilación de información y documentos.
- f) **Confidencialidad del proceso:** el proceso de investigación debe ser confidencial resguardando la identidad de testigos y sus relatos, así mismo cuidando la integridad de los involucrados.
- g) **Resolución.** El encargado de la investigación realizará un informe con conclusiones las que serán informadas a Dirección, entidad sostenedora, quienes evaluarán las posibles acciones o sanciones según las conclusiones emitidas. Posteriormente se darán a conocer a denunciante y denunciado, conclusiones y las medidas aplicadas al caso.
- h) Algunas de las posibles acciones pueden ser:
  - Mediación
  - Acciones reparatorias

- Amonestación
- Capacitación
- Sanciones según reglamento interno, de Higiene Orden y Seguridad.

i) **Seguimiento.** Una vez cerrado el proceso se debe realizar el monitoreo del clima laboral y el cumplimiento de los acuerdos establecidos y del cumplimiento de medidas.

**j) Consideraciones importantes.**

- Si los hechos pudieran constituir delito, se debe derivar a instituciones como Carabineros de Chile o tribunales competentes.
- En casos de acoso laboral grave, también puede recurrirse a la Dirección del Trabajo considerando lo establecido en la Ley 20.607.

## **XI.- PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO DE APODERADOS HACIA FUNCIONARIOS**

### **Fundamentación**

En el marco de la **Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar**, el **Código del Trabajo** y las disposiciones del Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Castilla y Aragón, se establece el presente protocolo con el propósito de resguardar la dignidad e integridad de todos los funcionarios del establecimiento, promoviendo un ambiente de respeto y sana convivencia con las familias.

### **Objetivo**

Definir las acciones a seguir frente a situaciones de maltrato verbal, gestual o físico ejercido por apoderados hacia funcionarios del colegio, asegurando una respuesta oportuna, formativa y de resguardo.

### **Alcance**

Aplicable a todos los funcionarios del Colegio Castilla y Aragón y a todos los apoderados, titulares y suplentes, que forman parte de la comunidad educativa.

### **Definición de maltrato**

Incluye:

- Expresiones verbales ofensivas, groseras o amenazantes.
- Actitudes de hostigamiento, menosprecio o descalificación.
- Agresiones físicas o intentos de agresión.
- Cualquier forma de violencia que afecte el normal ejercicio de las funciones educativas.

### **Procedimiento de actuación**

#### **1. Contención inmediata**

- El funcionario puede suspender la conversación señalando:  
*“En estas condiciones no es posible continuar. Lo invito a retomar el diálogo en otro momento con la Dirección o Inspectoría.”*
- Solicitar apoyo a Inspectoría, Dirección o Convivencia Escolar si es necesario.

#### **2. Registro**

- Informar por escrito el hecho: fecha, hora, lugar, descripción objetiva y testigos.
- Entregar informe a la Dirección; archivo en expediente.

#### **3. Intervención institucional**

- Citar al apoderado a entrevista formal.
- Medidas posibles, presentadas en gradualidad acorde a la falta presentada o reiteración de la misma.

- Amonestación escrita y registro en hoja de vida del apoderado.
- **Firma de Compromiso de Respeto** (ver Anexo 1).
- Derivación de comunicaciones a canales escritos.
- Restricción de ingreso al establecimiento (temporal o permanente)
- En casos graves, el funcionario podrá iniciar acciones legales ante tribunales competentes.

#### **4. Apoyo al funcionario**

El colegio asegurará respaldo institucional al funcionario afectado y acompañamiento del Equipo de Convivencia Escolar según corresponda.

#### **5. Difusión**

El protocolo será informado a todos los funcionarios y apoderados al inicio del año escolar, como parte del Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

## **Anexo 1**

### **Compromiso de Respeto**

En Viña del Mar, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202...

Yo, \_\_\_\_\_

(apoderado/a de \_\_\_\_\_, curso: \_\_\_\_\_), declaro haber sido informado/a de la situación ocurrida el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202..., en la que se registró un episodio de maltrato hacia un funcionario del establecimiento.

Reconozco la importancia de mantener relaciones basadas en el respeto, la buena comunicación y la colaboración entre los distintos miembros de la comunidad educativa. En virtud de lo anterior, me comprometo a lo siguiente:

1. Mantener siempre un trato respetuoso hacia todos los funcionarios del colegio, tanto en forma presencial como en cualquier otro medio de comunicación.
2. Canalizar cualquier inquietud, reclamo o disconformidad a través de los conductos regulares establecidos por el colegio.
3. Evitar expresiones o conductas que puedan ser interpretadas como ofensivas, amenazantes o descalificatorias.
4. Colaborar con el establecimiento en la construcción de un clima escolar seguro, de confianza y de respeto mutuo.
5. Cumplir lo establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y en el presente Protocolo de Actuación frente a situaciones de maltrato de apoderados hacia funcionarios.

Entiendo que el incumplimiento de este compromiso podrá derivar en medidas adicionales establecidas en el Reglamento Interno, tales como restricciones de ingreso, canalización exclusiva de comunicaciones por escrito o acciones legales en los casos que corresponda.

#### **Datos Apoderado**

**Nombre completo:** \_\_\_\_\_

**RUT:** \_\_\_\_\_

**Firma del Apoderado/a:** \_\_\_\_\_

#### **Datos Funcionario que entrega Compromiso al apoderado**

**Nombre completo:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_