



Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad Educativa

ANTECEDENTES GENERALES

El presente apartado tiene como finalidad consensuar las definiciones y acciones a seguir en caso de situaciones de maltrato escolar.

¿Qué es el Maltrato o Violencia Escolar?

El maltrato escolar refiere a todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad.

El maltrato o violencia escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos.

¿Quiénes pueden ser afectados por el Maltrato o Violencia Escolar?

Bajo la definición de maltrato escolar, todos los miembros de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato o violencia, no sólo los estudiantes. No obstante, en función del respeto del principio de interés superior del niño, revestirá mayor gravedad cualquier tipo de maltrato hacia los estudiantes ejercido por cualquier miembro de la comunidad, especialmente si éste pertenece al grupo adulto de la comunidad (apoderados y trabajadores).

De esta forma, los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos del establecimiento educacional, 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.

Dado que el maltrato escolar puede afectar a todos los integrantes de la comunidad y en ese sentido es tarea de todos, cada actor educativo debe comprometerse a respetar tanto el proyecto educativo institucional como el reglamento interno del establecimiento. Asimismo, todos los miembros del colegio deben brindar un trato digno y respetuoso a cada integrante de la comunidad educativa.

El presente Protocolo contempla medidas preventivas y formativas para abordar situaciones de maltrato escolar, acoso y cualquier tipo de violencia o maltrato en el contexto escolar. Por lo que este Protocolo no contempla las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o desacuerdo entre pares.

A modo de ejemplo se señala que el presente Protocolo de Actuación será aplicado frente a situaciones tales como:

- a) Agresión de adulto a estudiante que, de acuerdo con la Ley sobre Violencia Escolar, revisten especial gravedad.
- c) Agresión de estudiante a adulto.
- d) Agresión entre apoderados y funcionarios del establecimiento.
- e) Agresión a través de medios tecnológicos, ejercidas o que afecten a funcionarios o apoderados del Establecimiento educacional.



II. Tipos de Maltrato:

a) - MALTRATO FÍSICO:

Consiste en maltratar o lesionar al menor, infligiendo un castigo físico excesivo. Los ejemplos específicos incluyen sacudir, dejar caer, golpear, morder y quemar (por ejemplo con un líquido caliente o por contacto con un cigarrillo encendido).

b) - MALTRATO EMOCIONAL y/o PSICOLÓGICO:

Consiste cuando el niño, niña y adolescente recibe insultos, críticas, gritos, ridiculizaciones, así como también indiferencia o rechazo por parte de uno o varios adultos. Asimismo, cuando le hacen sentir que son personas despreciables, que tienen defectos, que no son amados, exponerlos a situaciones de riesgo/peligro, no responder a sus necesidades afectivas y que solo son válidas cuando satisfacen las necesidades de otra persona.

Es importante destacar que, el presenciar peleas con insultos o golpes entre los padres u otro miembro de la familia, se considera una forma de maltrato, afectando el adecuado desarrollo socioemocional de los NNA.

El maltrato emocional además, comprende : Regañar duramente gritando, Desdeñar las capacidades y los logros del menor, Alentar una conducta desviada o delictiva, como cometer delitos o abusar del alcohol o de las drogas, Intimidar, amenazar o asustar al menor y debe darse durante un periodo de tiempo prolongado.

c) MALTRATO VERBAL:

Consiste en realizar comentarios discriminatorios, difundir chismes o rumores, realizar acciones de exclusión o bromas insultantes y repetidas como apodos, insultos, amenazas, burlas, entre otros.

d) MALTRATO EN REDES SOCIALES:

Se manifiesta cuando un miembro de la comunidad educativa es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado, hostigado, agredido o difamado por otro miembro de la comunidad educativa a través del envío de mensajes, publicaciones de videos o fotografías en cualquier red social, medios tecnológicos e internet.

e) MALTRATO INFANTIL EN UN ENTORNO MÉDICO:

en este tipo de maltrato infantil menos frecuente (anteriormente llamado **síndrome de Munchausen por poder y que ahora se llama trastorno facticio impuesto a otro**), un cuidador trata de hacer que los médicos piensen que un niño sano está enfermo. El cuidador normalmente da información falsa acerca de los síntomas del niño, por ejemplo, indica que el niño ha estado vomitando o quejándose de dolor abdominal. Sin embargo, los cuidadores a veces también cometen acciones que *provocan* los síntomas, como, por ejemplo, administrar medicamentos al menor. A veces, los cuidadores hacen ver que el menor está enfermo añadiendo sangre u otras sustancias a muestras que se utilizan para pruebas de laboratorio.



OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo contar con un mecanismo de acción destinado a la detección, seguimiento, atención de casos, establecer y aplicar medidas y sanciones, frente a situaciones de maltrato en el contexto escolar, entre integrantes de la comunidad educativa.

RESPONSABLES

- Docentes y asistentes de la Educación.
- Equipo de Convivencia,
- Equipo Directivo
- Dirección.

N°	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN - CUANDO EL DENUNCIADO ES UN ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	TIEMPO/PLAZOS	RESPONSABLE
1	<p>1° ETAPA: RECEPCIÓN DE DENUNCIA</p> <p>Todo reclamo por conductas de maltrato escolar, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, deberá ser presentado en forma escrita ante cualquier miembro del equipo directivo del establecimiento.</p> <p>La correspondiente denuncia se realizará a través de un Formulario de Denuncia/Queja de Maltrato o Violencia Escolar que se encontrará a disposición de cualquier integrante de la comunidad escolar en la Secretaría del establecimiento, al que se le podrán adicionar otros documentos que complementen la denuncia.</p> <p>El objetivo de esta primera fase, además de recoger la información inicial, es poder contener el conflicto evitando posibles enfrentamientos entre los involucrados, pues esto podría dificultar la adecuada resolución de la situación presentada. Asimismo, en esta etapa se busca generar confianza y seguridad en los estudiantes involucrados, respecto a que la unidad educativa realizará todos los procedimientos pertinentes que permitan abordar la situación de violencia.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cualquier estudiante que tenga conocimiento o sea víctima de una situación de violencia o maltrato, puede presentar su queja de manera verbal a cualquier autoridad docente del colegio, quien debe formalizar la queja en el formulario de denuncia. Y debe informar a dirección, en un plazo máximo de 24 horas, posterior a la recepción de la queja, haciendo entrega del formulario2. Si la queja o denuncia la realiza un adulto debe presentarla formalmente de manera escrita, a través del Formulario de Denuncia/Queja de Maltrato, ante cualquier autoridad docente del colegio, quien debe de inmediato informar al Director .3. Cualquier docente o asistente de la educación que presencie o se entere de una situación de maltrato debe informar por escrito y de inmediato al Director de Ciclo correspondiente.	Durante cualquier día hábil del año.	Docente y/o asistente de la educación Equipo de Convivencia,



<p>4. El responsable de llevar a cabo este protocolo será el director y en su ausencia la inspectora general.</p> <p>a) Si el denunciado corresponde a un apoderado o estudiante: derivará el caso a Convivencia escolar para realizar en proceso de indagación.</p> <p>b) Si el denunciado corresponde a un funcionario, activará los procedimientos establecidos en el Reglamento de orden, higiene y seguridad.</p>		
<p>2° ETAPA: INDAGACIÓN Y ANÁLISIS.</p> <p>El establecimiento tendrá como plazo 5 días hábiles para realizar la indagación desde que toma conocimiento de ésta. Luego de ese plazo se realizará un reporte a los estudiantes y apoderados involucrados con el resultado de la indagación y las medidas a adoptar.</p> <p>a) Cuando el denunciado a un apoderado:</p> <p>El encargado de convivencia escolar recepcionará todos los antecedentes de la denuncia, deberá seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizará una investigación preliminar, junto a miembros del equipo de convivencia, que les permita discernir si los antecedentes recopilados son meritorios para proseguir con los pasos del presente Protocolo de Actuación.- Notificará a las partes involucradas del inicio del proceso de investigación, dejando constancia escrita de ello. Si correspondiese notificar a un estudiante, esta notificación deberá ser extendida a su apoderado.- Iniciará la investigación de los reclamos entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento.- Podrá citar a las partes y, si lo considera pertinente, a los padres o apoderados del estudiante o los estudiantes involucrados, a una reunión que tendrá como principal finalidad buscar un acuerdo entre ellas. Para esta entrevista se considerará el tipo de tópicos que convenga tratar en presencia de los estudiantes o sólo entre adultos, y se podrá citar al psicólogo(a) del colegio o a otro profesional en la materia, quien podrá aconsejar o pronunciarse al respecto.- En caso de existir acuerdo entre las partes se podrá exigir el cumplimiento de determinadas condiciones por un período de tiempo convenido. Si se cumplen íntegramente las condiciones impuestas se dará por cerrado el reclamo, dejándose constancia de esta circunstancia.- Este acuerdo no elimina la aplicación de sanciones en caso que así correspondiese, según lo indicado en el Reglamento Interno de Convivencias Escolar.- Si no hubiere acuerdo, el encargado de convivencia escolar dará por cerrada la investigación y emitirá un informe a Inspectoría general para la determinación de las sanciones y medidas a aplicar.	<p>5 días hábiles posterior a la denuncia</p>	<p>Equipo de convivencia</p>



	<ul style="list-style-type: none">- Si la acusación debe ser desestimada por falta de antecedentes, el encargado de convivencia o quien lo subrogue, deberá informar de aquello a través del correo institucional al director.- Citará telefónicamente al denunciante para que asista a entrevista presencial y le informará el resultado de la indagación. En el caso de que el denunciante sea un estudiante, se citará por escrito y telefónicamente a su apoderado, para que asista a una entrevista presencial. Dejando constancia de la resolución. <p>b) Cuando el denunciado corresponda a un funcionario: El directivo que recepcione la denuncia, solicitará los antecedentes colar recepcionará todos los antecedentes de la denuncia, deberá seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informar a Dirección para dar inicio a la investigación preliminar junto a miembros del equipo de convivencia, que les permita discernir si los antecedentes recopilados son meritorios para proseguir con los pasos del presente Protocolo de Actuación.- El director, citará al profesor y al apoderado para mediar frente a la situación, y establecer acuerdos reparatorios, si las partes manifiestan conformidad se dejará registro de la mediación y será el director quien designe a los responsables del monitoreo de estos acuerdos.- En el caso de no llegar a acuerdos de conformidad por parte de la familia, el director activará los procedimientos establecidos en el reglamento de orden, higiene y seguridad, por lo que deberá realizar la denuncia a Fiscalía.	5 días hábiles posterior a la denuncia	Dirección / Inspectoría general
	<p>3° ETAPA DE ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO Y RESPUESTA: Existen dos posibilidades de respuesta dependiendo del resultado de la indagación:</p> <p>1.-CUANDO LA DENUNCIA CORRESPONDE A UN APODERADO:</p> <p>a) La situación NO corresponde: En el caso que la indagación entregue como resultado que la situación no corresponde a maltrato, se deberá informar este resultado con la explicación correspondiente tanto a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe quien se encargará de socializar la información con los docentes de asignatura si corresponde.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se dejará por escrito la conclusión de la indagación en registro de respuesta, la que deberá ser firmada por el apoderado.	Dentro de los 3 días posterior al cierre de la indagación	Equipo de convivencia



	<ul style="list-style-type: none">- Pese a que la situación no corresponda a maltrato escolar, es posible que sí aluda a un conflicto importante entre las partes, para lo cual se realizará un acompañamiento desde el Equipo de Convivencia a los involucrados, pudiendo realizarse acciones como: arbitraje, mediación a cargo de la Encargada de Convivencia, o de algún miembro del Equipo de Convivencia.- Monitoreo de la conducta del estudiante en recreos y sala de clases (a cargo de docentes e inspectores de patio).- derivación interna si el caso lo amerita y/o si se detecta la necesidad de apoyos psicosociales.- Derivación a externos cuando la evaluación realizada por la dupla psicosocial del establecimiento lo considera necesario.- Realizar trabajo formativo con estudiantes y apoderados,- entre otras acciones que se indiquen como adecuadas desde el Equipo de Convivencia Escolar.- Asimismo, si los hechos corresponden a faltas a la normativa, se informará a inspección general , para la aplicación de medida disciplinaria. <p>b) La situación SI corresponde a maltrato:</p> <p>En el caso de que la indagación entregue como resultado que la situación si corresponde a acoso escolar, se citará por escrito y/o telefónicamente al apoderado del estudiante involucrado y en entrevista presencial se informará el resultado a los estudiantes involucrados, sus apoderados y al profesor jefe, quien tendrá la misión de socializar la información a los docentes de asignatura. Se dejará por escrito la conclusión de la indagación en el libro de clases, la que deberá ser firmada por los apoderados de los estudiantes involucrados, junto a las medidas a implementar desde el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">- Informar a Inspección general para aplicar las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno.- informar a directivos, la medida disciplinaria aplicada- Establecer medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad del estudiante, las que se aplicarán conforme a la gravedad del caso- Instruir la intervención del profesional del área psicosocial respectiva, de manera que este realice las acciones de contención, apoyo y derivaciones que se estimen necesarias.- Monitoreo de la conducta del estudiante en recreos y sala de clases (a cargo de docentes e inspectores de patio).- derivación interna si el caso lo amerita y/o si se detecta la necesidad de apoyos psicosociales.	<p>Dentro de los 3 días posterior al cierre de la indagación</p>	<p>Equipo de convivencia Inspección general</p>
--	--	--	---



	<ul style="list-style-type: none">- Poner en conocimiento de manera formal a los tribunales de familia de cualquier hecho que constituya vulneración de derechos en contra de un estudiante. Cuando existen antecedentes de la existencia de un delito. <p>2.- CUANDO LA DENUNCIA CORRESPONDE A UN FUNCIONARIO</p> <ul style="list-style-type: none">- Será el director quien en todo momento instruirá medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes involucrados: entre ella, alejar al funcionario del estudiante afectado mientras dure la investigación, acompañamientos al aula u otra que se considere pertinente o se acuerde con los apoderados del estudiante afectado.- Será el director/a quien informe al apoderado la resolución, de acuerdo a los procedimientos indicados en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de nuestro establecimiento.- Poner en conocimiento de manera formal a los tribunales de familia y/o fiscalía de cualquier hecho que constituya vulneración de derechos en contra de un estudiante. Cuando existen antecedentes de la existencia de un delito.-	Dentro de los 3 días posterior al cierre de la indagación	
	<p>Procedimiento conforme al cual los funcionarios del establecimiento cumplen con la obligación de denunciar al Ministerio Público , Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia Penal</p> <ul style="list-style-type: none">- La dupla psicosocial, será la responsable de denunciar cuando existen antecedentes de la existencia de un delito.- realizará monitoreo del proceso de denuncia.- participará en audiencias preparatorias o juicio según se le requiera por el organismo competente.- informará al Equipo Directivo mediante correo electrónico de todos los procesos de la denuncia señalados en el acta de audiencia preparatoria/ medida de protección, carta certificada emitida por juzgado de familia	Dentro de las 24 horas, posterior a la recepción de la información.	Dupla Psicosocial
	<p>Medida Psicosocial en beneficio de los estudiantes afectados o involucrados en el hecho.</p> <p>Ante cualquier medida que se adopte con los estudiantes, se debe tener en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los involucrados. En la aplicación de la medida deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.</p> <p>La Psicóloga/o</p> <ul style="list-style-type: none">- Acompañará al estudiante y brindará contención necesaria (no solicitar detalles de la información, remitirse a escuchar lo que el/la estudiante relata), resguardando al NNA para poder hacer entrega de la información de manera presencial a la orientadora del nivel quien dará paso a activar el protocolo del establecimiento educacional.	Cuando el/la estudiante lo requiera.	Dupla psicosocial



<p>Medidas pedagógicas en beneficio de los estudiantes afectados o involucrados en el hecho:</p> <p>La Unidad Técnico pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si el estudiante presenta desregulaciones constantes y es derivado a especialista externo, Incorporará al estudiante en el listado de Situaciones especiales, entregando indicaciones a los profesores de las distintas asignaturas, para apoyar al estudiante. Estableciendo un tiempo de espera hasta que se pueda contar con el informe del especialista.- Entregará lineamientos claros a los docentes, en relación a la flexibilización en el ámbito académico al alumno afectado.- Realizar monitoreo del rendimiento del estudiante, en el caso de detectar calificaciones insuficientes, coordinará los apoyos necesarios, para nivelar los aprendizajes.- Entrevistar periódicamente al Profesor Jefe, para establecer apoyos pedagógicos para el estudiante.- En caso de desregulaciones dependiendo del nivel o cuando el/la estudiante deba ser retirado por su apoderado), determinará la calendarización de evaluaciones.- establecerá periodo temporal de evaluaciones diferenciadas, cuando el caso lo amerite.- En el caso de que el estado emocional del estudiante le impida asistir a clases (con informe de especialista del área de salud mental, que lo respalde), coordinará la forma en la cual el estudiante será evaluado, entre estas : material pedagógico, portafolio, guías de trabajo, cápsulas educativas, entre otros.	<p>Cuando el/la estudiante lo requiera</p> <p>cada 10 días hábiles</p>	
<p>Medidas que involucren a padres y/o apoderados del estudiante involucrado:</p> <ul style="list-style-type: none">- Toda citación al apoderado será mediante citación por escrito y/o contacto telefónico y correo institucional.- Talleres con apoderados, del curso del estudiante afectado, para abordar la temática desde una mirada preventiva, formativa y reparatoria.- Reuniones , entrevistas periódicas con los profesionales a cargo del monitoreo (señalado en los puntos anteriores- Seguimiento y monitoreo de la afectación del estudiante, a través de entrevistas con adulto responsable, articulación con red externa, visita domiciliaria (si se requiere)	<p>cada 15 días</p>	<p>Orientación -UTP Dirección Dupla psicosocial</p>
<p>Director/a</p> <p>En caso de denuncia a tribunales competentes frente a un hecho constitutivo de delito por maltrato hacia un estudiante:</p> <p>a) medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, En el caso de que el denunciado sea un funcionario del establecimiento, procederá a</p> <ul style="list-style-type: none">- notificar a al trabajador- apartando al funcionario de sus funciones inicialmente por 5 días hábiles o informando los acuerdo tomados con la familia del estudiante y dará inicio a los procedimientos señalados en el reglamento de orden, higiene y seguridad.	<p>24 horas posterior a la denuncia</p>	<p>Dirección</p>



COLEGIO CARDENAL ANTONIO SAMORÉ
AV. HUMBERTO PALZA N°3414 - FONONO: 582587780

	<p>b) comunicará a la comunidad informará en el consejo de profesores la situación resguardando la identidad e integridad del NNAJ afectado y resguardará la identidad del acusado o de quien aparezca involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre finalizada, para ello (cuando se involucre un funcionario y se deba realizar denuncia a Fiscalía y/o tribunales de familia), e informará</p>	<p>Dentro de los 5 día hábiles posterior a la denuncia.</p>	
--	---	---	--

Vías de información y difusión : El procedimiento actualizado :

Este procedimiento actualizado:

- Se entregará en forma impresa a los representantes del Consejo Escolar, Docentes y Asistentes de la Educación, a la directiva del centro de padres y CEAL
- Se socializarán en un consejo general con todos los funcionarios del Establecimiento Educacional.
- Se informará a la comunidad educativa a través de la página web del colegio.
- Este procedimiento será difundido en reunión de apoderados
- Se trabajará con los delegados de Sub Centro de padres en una de sus reuniones periódicas.