



Protocolo de Maltrato Y Violencia Escolar



I. PRESENTACIÓN

Chile ha sido testigo durante los últimos años, de la emergencia de la temática del Bullying como una preocupación nacional que ha puesto en alerta los tipos de relaciones interpersonales que se están desarrollando en los diversos establecimientos educacionales a todo nivel. Esta misma situación fue la misma que llevó a los investigadores europeos en la década de los ochenta a preocuparse por este fenómeno dado que incluso ha llegado al suicidio de escolares por causa de recibir diversos tipos de intimidación. Esto llevó a que se implementaran intervenciones de diverso tipo en algunos países de Europa, USA y Canadá (Lecannelier, 2009)

Así mismo, el patrón cultural de concebir como "algo normal" y "propio de los niños", las situaciones de intimidación, exclusión y violencia, que se suelen dar de modo cotidiano en los establecimientos educacionales, ha ido poco a poco cambiando, llegando a ser un problema válido a investigar, y por sobre todo, intervenir por parte de los colegios y las instituciones gubernamentales. (Lecannelier, 2009)

La tarea educativa nos une en la común misión de desarrollar en plenitud al ser humano en todas sus dimensiones. Por ello en la búsqueda de tener estrategias y herramientas que nos permitan prevenir eficazmente los posibles peligros que pongan en riesgo esta tarea, se han elaborado protocolos y procedimientos, que nos permitan actuar de forma diligente, eficiente y coherente con nuestro compromiso cristiano.

El protocolo de maltrato escolar de la Fundación Educacional Misericordia, apunta a esclarecer las pautas de acción que los actores de la comunidad debieran conocer para saber a quién acudir y de qué manera, y así resolver las situaciones de violencia que se presenten entre sus miembros o hacia alguno de ellos. Además, para el conocimiento de toda la comunidad educativa se presentan aspectos teóricos del *bullying*, tales como su definición, actores, fases, factores protectores y de riesgo y sus consecuencias.

Una vez más la Comunidad Educativa se compromete en crear ambientes formativos, respetuosos y dialogantes, donde la Sana Convivencia Escolar, sea un espacio que posibilite el desarrollo adecuado y equilibrado de nuestros estudiantes.



II. FUNDAMENTOS TEORICOS

La violencia que ocurre en los contextos educativos se denomina maltrato escolar y se define como acciones intencionales al interior de la escuela o los alrededores que dañe o pueda dañar a terceros ya sea material de la escuela, propiedad de compañeros o compañeras o a personas. Cuando la violencia escolar ocurre entre personas, se puede clasificar en tres tipos principales:

- La violencia del profesor o profesora contra el alumno o alumna.
- La violencia del alumno o alumna contra el profesor o profesora.
- La violencia de género. (agresiones provocadas por los estereotipos de género, los que incluyen descalificativos, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.
- La violencia entre compañeros y compañeras, también conocido como violencia entre pares o iguales. (Unicef, 2011)

En este último tipo comúnmente conocido como matonaje o bullying, es donde se enfocará el marco teórico.

1. BULLYING

El bullying se define como una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza una persona a otra que escoge como víctima de repetidos ataques. (Olweus, 1998)

El bullying tiene tres características distintivas relevantes que lo diferencian de otro tipo de conflictos:

A. Desequilibrio de poder:

Se produce entre la víctima y el victimario. Puede ser real o solo percibido por la víctima. Es entendido como el uso deshonesto, prepotente y oportunista de poder sobre el otro, lo que no se reduce únicamente a las características físicas de los protagonistas, sino que implica sus características psicológicas y el rol social que juegan en el contexto escolar. (Unicef, 2011).

B. Larga duración y alta frecuencia:

En general consiste en un fenómeno que evoluciona y se prolonga en el tiempo, lo que produce que la niña o niño que sufra la violencia sienta intimidación o miedo. En promedio el maltrato se da una o más veces por semana y tiene duración por sobre los seis meses. (Benítez y Justicia, 2006)

C. Intencionalidad:

Como última característica diferenciadora también destaca el hecho de que desde el victimario al afectado existe una intención de denostar, en donde, el maltrato está dirigido a causar un daño sobre la víctima y no ocurre en respuesta a una provocación, es decir, a una reacción ante un acto violento



previo, sino que se comete de forma injustificada y con la intención de lastimar. (Benítez y Justicia, 2006)

2. FORMAS O TIPOS DE BULLYING

El fenómeno de bullying puede manifestarse de distintas formas entre los pares, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

A. Directo:

Físicas: Tales como empujones, golpes, etc.

Verbales: Como insultos, chantajes, descalificaciones. (Benítez y Justicia, 2006)

B. Indirecto:

Físicas: Se refiere a esconder cosas, sustraer pertenencias, etc.

Verbal: Esparcir rumores o develar información de algún par con la intención de descalificar.

Relacionales: Tienen la intención de desprestigiar socialmente a las víctimas con el fin de destruir sus relaciones interpersonales provocando el aislamiento con referencia al grupo de pares y una progresiva exclusión social. (Benítez y Justicia, 2006)

C. Cyberbullying:

Consiste en el Bullying que es realizado a través de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tales como las redes sociales frecuentadas por el grupo de pares. (Di Lorenzo, 2012)

3. BULLYING: EDADES Y NIVEL SOCIOECONOMICO

El bullying pese a ser un fenómeno transversal, puede manifestarse de distintas formas e ir variando dependiendo del género, el nivel socio-económico y la etapa del desarrollo del niño o niña.

- En el nivel pre-escolar y primario tiende a desarrollarse una diferenciación entre los tipos de violencia que ejercen niños y niñas que se mantiene independiente de la edad.

En niños el fenómeno tiende a presentarse de manera directa o física, con mayor grado de agresividad y participación en actos de violencia, además tienen mayor probabilidades de sufrirla. En cambio en las niñas el maltrato es en general de tipo indirecto o relacional, como víctimas tienden a ser más pasivas y participan en menor medida en actos de violencia física. (García y Madraza, 2006)

- La conducta de bullying suele empezar de un modo identificable en el comienzo de la etapa de las operaciones concretas entre los 6 - 7 años, donde comienzan los razonamientos que apelan a la aprobación por parte de otros. Además a medida que el niño se va desarrollando cognitivamente también podemos ver una evolución en la forma de violencia ejercida, la cual pasa de la violencia mayoritariamente física o directa a una violencia cada vez más relacional o indirecta



y mucho más elaborada. Luego llega a su pick entre los 10-13 años, en los inicios de la etapa operacional formal, y suele comenzar a disminuir ya en la etapa adolescente. Durante esta etapa del desarrollo el grupo de pares aumenta considerablemente su importancia. Las redes de compañeros son indispensables para la adquisición de las habilidades sociales. A raíz de estas relaciones, el adolescente avalúa sus capacidades, sus conductas, su aspecto y otras características comparándose con los demás. (Retos actuales de la neuropsicopedagogía, 2011)

- Durante la adolescencia los jóvenes buscan amigos que compartan las mismas características, lo que aumenta la intimidad en la amistad de los amigos del mismo sexo. Debido a esta intimidad es que el adolescente recurre más a los amigos que a sus propios padres cuando necesiten algún consejo. La popularidad es muy importante entre su grupo de iguales la que obtiene a través de sus actos. Un adolescente con una adecuada autoestima, noción de pertenencia a un orden familiar y social estable, es menos probable que presente conductas de alto riesgo.

El Bullying ocurre en todos los niveles socioeconómicos, sin distinción, teniendo una mayor tasa de casos en los establecimientos municipales con un 17,2% versus los subvencionados con un 13% y los particulares con un 10%. (Unesco, 2011). Sin embargo existe mayor diferencia en la forma en que se manifiesta el fenómeno ya que en el nivel socioeconómico alto la violencia se manifiesta en mayor medida de forma indirecta y psicológica a diferencia de los estratos más bajos en donde mayormente es de tipo físico y delictual. (García y Madraza, 2006)

4. ACTORES (TRIADA DEL BULLYING)

A. Víctimas

Son los receptores del maltrato. Se muestran más vulnerables, ya que tienden a agravar sus dificultades aparentando mayor necesidad que los demás y por ende necesitan más tiempo para ser aceptados.

Cuando estos niños son excluidos siguen manteniendo intentos ineficaces de interacción social, lo que denota pobres habilidades sociales que contribuyen a agravar el problema de los malos tratos. (Benítez y Justicia, 2006).

El procesamiento de la información social que perciben es diferente a los demás, por ello tienden a reaccionar negativamente a conflictos con sus compañeros, lo que los lleva a vivir un ambiente de hostilidad familiar, escolar, social. (Loredo; Perea y López, 2008).

Las víctimas se pueden clasificar como:

- **Pasivas:**

Presentan dificultades en la comunicación. Son inseguros. Tienen baja autoestima, son más sensibles, cautelosos y poco asertivos. Presentan dificultades de integración al grupo de pares y son poco capaces de controlar los sentimientos.

- **Provocativas:**

Presentan rasgos hiperactivos, son de temperamento fuerte y pueden tener rasgos agresivos. (Benítez y Justicia, 2006)



B. Agresores:

Son los que ejercen la violencia, la desencadenan intencionalmente por medio de acciones negativas y la utilizan como herramienta para conseguir lo que quieren. Se sienten poderosos cuando quienes están a su alrededor no hacen nada para detenerlos o incluso alientan la conducta violenta. (Benítez y Justica, 2006).

En edades tempranas es probable que hayan aprendido un patrón desajustado lo que indica que la adquisición de este comportamiento proviene del hogar. Están en permanente búsqueda de reconocimiento por parte de sus pares y la violencia ejercida sería su modo de ser reconocido positivamente por el testigo, en estos el grupo de pares se transforma en un grupo de apoyo que reforzaría su conducta.

Presentan dificultades para seguir reglas y una baja tolerancia a la frustración, son desafiantes hacia la autoridad y asignan una valoración positiva a la violencia, creando incluso conflictos donde no los hay.

En situaciones sociales ambiguas tienden a mostrar reacciones hostiles, ya que perciben una intencionalidad negativa, esto contribuye al patrón de comportamiento con riesgo incluso en casos críticos de sufrir otros problemas como drogas o delincuencia.

Al igual que las víctimas difieren en la forma de procesar la información social que reciben y se pueden clasificar en dos tipos:

- **Pasivos:**

No inician los actos de violencia pero apoyan y participan siguiendo a los agresores activos.

- **Activos:**

Son quienes inician los episodios de maltrato malos tratos. Tienen a ser figuras más populares o referentes dentro del grupo. (Benítez y Justica, 2006)

C. Testigos:

Un tercer participante de la triada son los observadores de la situación de violencia escolar, la audiencia que potencia o "alimenta" al agresor, tales como el grupo de pares, los docentes y el personal del colegio.

Los testigos pueden participar como reforzador de la agresión, como ajeno o defensores de la víctima.

Poseen un rol relevante en el fenómeno, ya que pueden colaborar tanto a la estimulación del maltrato como a su desincentivación, ya que cuando estos desaparecen, defienden a la víctima o denuncian la situación, el agresor se siente aislado y sin respaldo, por lo que tiende a cambiar su comportamiento debido a que el prestigio y la diversión se ven disminuidas. (Di Lorenzo, 2012) (Pirilo y Di virgilio, 2009)

En esta línea podríamos clasificar a los testigos en tres grupos:

- **Reforzadores:** Incitan y aprueban la violencia directamente, animando a quienes ejercen la violencia.
- **Ajenos:** No participan en los actos de violencia pero tampoco denuncian.



- Defensores: Son lo que apoyan a la víctima. Tratando de ayudarla deteniendo o denunciando el episodio de maltrato e intimidación. (Di Lorenzo, 2012) (Unicef, 2011)

5. FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES/INHIBIDORES:

A. Antecedentes individuales

Corresponden a las características personales de cada niño y niña. Las precarias habilidades sociales, la impulsividad, la distracción, la baja tolerancia a la frustración, los trastornos de oposición y la poca habilidad para resolver conflictos son factores que pueden explicar las deficientes reacciones ante distintas situaciones a las cuales se ven expuestos y son claros factores de riesgos ante el fenómeno de violencia.

Como factores inhibidores destacan la inteligencia, capacidad reflexiva, el autocontrol, la toma de conciencia y la capacidad de distraerse ante provocaciones y/o agresiones. (Benítez y Justicia, 2006) (García y Madriaza, 2006)

B. Antecedentes familiares

La familia y los estilos de crianza pueden marcar la diferencia, ya que constituyen el primer modelo de socialización para niños y niñas, es un elemento clave en la génesis de las conductas violentas, incluso llegando a tener el carácter de predictor de tales conductas ante un contexto familiar deficiente.

Contextos tales como desestructuración familiar, falta de atención, bajo apoyo emocional, padres emocionalmente inmaduros, bajo nivel educacional, la ausencia de un progenitor, malos tratos intrafamiliares y la falta de afectos generan que el niño o niña aprenda a resolver sus conflictos bajo dichos esquemas y constituyen factores de riesgo.

Este núcleo social primario es fundamental para el niño, ya que es donde, nace, crece y se desarrolla, es un contexto donde cada uno de sus integrantes juega un papel individual y de grupo. El resultado de su estructura y funcionamiento incide directamente en el comportamiento del individuo para sí mismo y para otros.

En resumen, este modelo de comportamiento puede criar hijos con distintos niveles de habilidades en sus relaciones sociales lo que influye directamente en su posterior proceso de sociabilización en el contexto escolar. (Benítez y Justicia, 2006) (García y Madriaza, 2006)

C. Antecedentes socio-contextuales

En esta categoría se pueden distinguir dos antecedentes, el histórico relacional y el nivel macro-social. El primero hace referencia a la historia de las interacciones con el grupo de pares, donde pueden existir las amistades o relaciones agresivas, las que se deben considerar como un factor de riesgo para el desarrollo del fenómeno. Este



tipo de relaciones pueden deberse a un malentendido en la comunicación, rivalidades con otros, provocaciones individuales, un curso desordenado o ser etiquetado ya sea por un apodo del nombre, apellido, alguna característica física, etc. También se deben considerar como factores de riesgo los problemas con la autoridad, ya sea con la ley o agentes preocupados de la disciplina como los profesores o carabineros.

Como factores protectores en el marco histórico relacional destacan el sentido de pertenencia, la buena convivencia con los pares y la afinidad de valores y pensamientos.

El segundo antecedente, se refiere a lo macro-social, que afecta a la sociedad en su conjunto dependiendo de cuál sea la valoración que estos factores profesen de las conductas de maltrato serán factores de riesgo o protectores, por ejemplo, un contexto macro-social de riesgo tendría rasgos de individualismo, de falta de aceptación de la diversidad, constataría la creencia de la violencia como indicador de popularidad y su trato en los medios de comunicación. (Benítez y Justicia, 2006) (García y Madriaza, 2006).

D. Antecedentes del contexto escolar

Dentro del contexto escolar existen distintos factores de riesgo, tales como problemas de organización escolar, malas relaciones entre profesores y alumnos, malas relaciones interpersonales, tipos de castigos o sanciones utilizadas para enfrentar los actos violentos que no denoten la gravedad del fenómeno, un ambiente sin atención o despreocupado, una tendencia a la resolución violenta (física o verbal) de conflictos y una relación distante o inexistente con las familias de los alumnos.

Como factores inhibidores podemos mencionar (además de la inexistencia de los de riesgo antes mencionados) una infraestructura adecuada, la presencia de actividades variadas, entretenidas e integradoras, la comunicación respetuosa entre todos el personal y alumnado, la capacidad y respeto al escucharse, valoración mutua, promoción del vínculo académico con la familia y una política de sanciones clara, transversal y respetada ante episodios de maltrato. (Benítez y Justicia, 2006)

6. ROL DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES

La escuela es el segundo ambiente donde los niños y niñas se desenvuelven y sociabilizan, dado que pasan la mayor parte de su tiempo en ella y es donde adquieren conocimientos y habilidades para desarrollarse, relacionarse, asumir derechos y deberes que repercutirán a lo largo de la vida.

Este ambiente a su vez demarca cuáles serán los estándares de valoración de convivencia que el individuo adoptará a futuro, por ello, suponen ser un entorno pacífico, seguro, donde los niños y niñas deben crecer y desarrollarse intelectual y valóricamente.

Las escuelas tienen un rol preponderante en la protección de los niños contra la violencia y son los adultos que trabajan en los establecimientos quienes tienen el deber



de proporcionar esta seguridad, por ello, el papel que desempeñan los profesionales de la educación es determinante para estructurar ambiente de armonía, sana convivencia y un óptimo desarrollo académico de sus integrantes. (Loredo, Perea y López, 2008)

El maltrato escolar no es novedoso para los centros educativos y afecta a las escuelas de todo el mundo dado que no entiende de fronteras ni físicas ni políticas. Es importante que no deba ser entendido como una conducta normal o propia de la edad y de esta manera justificar los malos tratos naturalizando la conducta violenta. En esta línea es fundamental que las políticas de sanción ante episodios de violencia sean claras, conocidas y aplicadas de manera transversal y sin excepciones para que el alumnado las conozca y sobre todo sienta la seguridad y respaldo de la institución a la hora de denunciar estos episodios ya sea como víctimas o testigos.

LEY DE VIOLENCIA ESCOLAR

La ley de violencia escolar constituye un hito en los esfuerzos institucionales por prevenir y abordar el problema del maltrato escolar. Esta forma parte de la ley general de educación y en primera instancia define lo que se entenderá por acoso bajo los siguientes términos:

- Acción u omisión reiterada constitutiva de agresión
- Realizada por uno o más estudiantes hacia otro estudiante aprovechando la superioridad o bien de la indefensión del afectado
- Que los actos provoquen maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesto a un mal de carácter grave.
- Realizada dentro o fuera del establecimiento y por cualquier medio idóneo. Además exige que cada establecimiento se encargue de la promoción de la buena convivencia escolar poniendo a disposición la siguiente estructura:
- Comité de convivencia escolar: Entidad cuyo objetivo es la promoción de la buena convivencia y prevención de acoso, hostigamiento y actos de violencia en general
- Encargado de convivencia escolar: tiene la responsabilidad de implementar los planes para mejorar la convivencia escolar que designen ya sea el comité de convivencia escolar o el consejo escolar según sea el caso.

Por último como medida normativa cada colegio debe hacer parte de su reglamento interno las medidas específicas ante el maltrato escolar con las siguientes consideraciones:

- Señalar Políticas de Prevención en materia de maltrato escolar.
- Identificar Medidas pedagógicas
- Incorporar Protocolos de actuación frente a situaciones concretas de maltrato
- Enumerar las conductas que constituyan faltas a la buena convivencia escolar debidamente graduadas según gravedad.
- Señalar las Medidas disciplinarias correspondientes a tales conductas, las que podrán graduarse desde una medida pedagógica hasta la cancelación de matrícula
- Garantizar un justo procedimiento



7. FASES DEL BULLYING

Corresponde al proceso de intimidación donde el agresor va adquiriendo cada vez más poder, en consecuencia, la víctima se va sintiendo cada vez más desamparada. Es por este círculo de victimización, que es tan difícil cortar la situación de maltrato escolar.

Las víctimas pasan por una serie de etapas hasta que llega a sentirse y a actuar como si fuera culpable. Esto ocurre cuando la víctima está atrapada en un círculo de dolor producido por el acoso. Estos pueden producirse por ejemplo, por la diferencia de raza, algún defecto físico, hablar de manera diferente, nombre o apellido si es que este es en algún momento argumento de burla.

- **Primera fase:**

El no saber enfrentarse a las burlas o golpes, genera en la víctima un estado de ansiedad que no le permite relajarse, está siempre alerta de la próxima burla ya que se centra en no ser el blanco de otro ataque. Ese estar siempre alerta ocasiona que se comporte de un modo más inhibido y con miedo a diferencia de lo que se cree que las víctimas son seleccionadas por los Bullies por ser débiles, inseguros y con baja autoestima. (Es incorrecto afirmar que esta baja autoestima existía antes de ser intimidados)

En esta etapa es probable que el grupo de pares ya haya empezado a darle la espalda ya que toma parte de quien ejerce mayor fuerza y es probable que el Bully siga burlándose y agrediendo a la víctima para lograr su protagonismo.

- **Segunda fase:** Confusión y derribo

En esta fase la víctima ya se siente única responsable de lo que le sucede. No comprende por qué los demás solo ven por lo que es molestado. (Ejemplo: cabello, uso de anteojos, físico...) Por esta razón la víctima trata de ocultar lo que ella cree que es la causa de su dolor.

En esta etapa termina viéndose como alguien a quien a nadie le importa y que se lo merece.

- **Tercera fase:** Aislamiento

Ocurre como consecuencia al Bullying. La víctima se aísla por que el grupo lo aparta y por temor a volver a sufrir.

8. CONSECUENCIAS:

Es importante mencionar que las consecuencias del fenómeno afectan a los tres actores antes mencionados y que éstas pueden ser permanentes toda la vida.

A continuación se detallan en específico para cada participante del fenómeno:

a) **Víctima:**

En el caso de la víctima se observa que este puede quedar en un estado de desprotección o sin posibilidades de afrontar la situación. Además se observan diversas consecuencias tanto en la índole como en la gravedad, tales como: una baja autoestima y disminución de confianza, aislamiento o rechazo social, ausentismo escolar, disminución del rendimiento académico, problemas psicosomáticos,



depresión, trastornos de ansiedad, trastornos de estrés post-traumáticos, trastornos de conducta, mayor desajuste psicosocial e incluso tendencias e intentos suicidas.

Es importante destacar que la condición de víctima puede perdurar a lo largo del tiempo y puede reactivarse o reeditarse en otros entornos en el futuro.

b) Agresor:

El caso de los agresores se manifiesta una costumbre al abuso de los demás, lo que les perjudica en su integración de forma adecuada a la vida social incluso pudiendo generar graves trastornos integrativos en distintos contextos sociales a futuro.

Académicamente el aprendizaje se puede resentir, lo que puede provocar tensiones, indisciplina, bajo rendimiento académico y interrupciones en la dinámica de actividad escolar. En casos de mayor gravedad la conducta agresiva puede llevar a los agresores a conductas vandálicas, alcoholismo, porte de armas y robos.

c) Testigos:

En los testigos del maltrato escolar también pueden existir consecuencias, ya que al presenciar el fenómeno se desensibilizan ante el sufrimiento de otros, cambian la valoración de la agresión a un estándar de respetable, reforzando finalmente el individualismo. (Trautmann, 2008)

III. PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE AL MALTRATO Y VIOLENCIA ESCOLAR EN LOS COLEGIOS DE LA FUNDACIÓN EDUCACIONAL MISERICORDIA.

1. AGRESIONES ENTRE ESTUDIANTES (GRUPO SIMÉTRICOS O ASIMÉTRICOS).

A. El o los estudiantes que está/n siendo agredidos de forma física, verbal, psicológica y/o virtual, según las definiciones que abarca nuestro protocolo, deberán dirigirse al encargado de convivencia escolar del establecimiento.

B. El encargado de convivencia escolar solicitará a él o los estudiantes el relato de la situación de maltrato que estarían viviendo, para lo cual exigirá evidencias concretas del hecho, ya sean éstas en formato digital o escrito, o bien, los nombres de las personas involucradas. De no contar con esta evidencia no se podrá llevar a cabo el siguiente paso de acción y sólo quedará en los registros de actas del encargado de convivencia con la respectiva firma, ya que no se puede hacer un proceso de investigación sin las evidencias correspondientes.

C. Obtenidas o no las evidencias, el encargado deberá informar a los apoderados, a él o los profesores jefes y al inspector de ciclo, de los posibles eventos que estarían sucediendo con sus alumnos, para hacerlo parte de la intervención.

NOTA: Si los apoderados de estos estudiantes insisten en continuar con el procedimiento de investigación, se les solicitará a ellos que traigan todos los medios de prueba que permitan realizar la investigación, ya que no se puede investigar algo sin tener alguna prueba que ayude a indagar la situación.



D. Obtenidas las evidencias, el encargado de convivencia deberá adjuntar al acta de atención (registro de entrevistas), los medios de prueba con los que cuenta. Esta acta deberá ser firmada por el o los estudiantes que relaten la situación.

E. Si las evidencias dan cuenta de maltrato, en cualquiera de sus formas, el encargado deberá realizar un proceso de investigación con los estudiantes involucrados e informar a los apoderados de éstos.

F. El proceso de investigación consta de entrevistas de forma separada a los involucrados, donde si el acusado es menor de 14 años, será entrevistado en presencia del apoderado y es el encargado quien redacte lo que él ha señalado, y el apoderado avalará este relato por medio de su firma. De lo contrario se entrevista al alumno(a) y luego al apoderado.

G. Si el o los acusados son mayores de 14 años se entrevistarán individualmente con el encargado de convivencia y serán ellos quienes de puño y letra redacten la información entregada.

H. Si la entrevista a los acusados, no da cuenta de ningún hecho que avale el relato inicial, se indagará del episodio con: el profesor jefe, algunos alumnos del curso en cuestión, alumnos cercanos a los agresores, y/o cualquier otro adulto responsable dentro de la comunidad que puede entregar antecedentes.

I. Una vez concluida la investigación y teniendo claridad de los responsables del evento, el consejo de primera instancia es quién decidirá la medida formativa, reparatoria y disciplinaria de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar según sea el caso, lo que quedará estipulado en la hoja de vida de cada alumno.

J. El encargado de Convivencia Escolar citará a los apoderados de los alumnos involucrados para explicitar los resultados de la investigación y la determinación de la medida formativa, reparatoria y/o disciplinaria, dejando constancia en el acta del caso y de la medida a aplicar en la hoja de vida del alumno con la firma de los apoderados como toma de conocimiento. Si el apoderado se niega a firmar, esto deberá ser consignado en la hoja de vida del alumno y en el acta, quedando claro que la firma es una evidencia de toma de conocimiento y no implica la anulación de las medidas ya aplicadas, ya que de acuerdo a los reglamentos de los colegios los apoderados pueden apelar a las medidas indicadas pero dicha resolución tiene un plazo de ser abordada y es un paso distinto a los aquí indicados.

NOTA: Desde que el encargado recibe la información, junto con las evidencias que lo avalan, tiene 15 días hábiles para entregar respuesta a los apoderados de las medidas formativas y disciplinarias a aplicar a todos los alumnos involucrados. Si durante el proceso de investigación suceden otros eventos de maltrato hacia el afectado será responsabilidad del apoderado entregarlos al encargado de convivencia, como parte del procedimiento de investigación.

K. Luego de aplicar las medidas propuestas por el consejo. El encargado de convivencia deberá reunirse con los alumnos implicados en los hechos para tener un dialogo reflexivo con los alumnos acerca del aprendizaje que dicha experiencia les brindó y de las consecuencias que han debido asumir, todo con la finalidad de



generar en ellos una instancia de formación y no dejar la sensación de solo un espacio sancionador.

L. El encargado deberá dejar por escrito, en el acta de la situación, el registro de las conversaciones y reflexiones de los alumnos involucrados a modo de evidencia de seguimiento de la problemática, además de poder observar el cambio esperado de parte de los alumnos ante dicha situación.

M. Si luego de algunas entrevistas de seguimiento, que el encargado deberá determinar cuántas para cada caso, considerando que un mínimo de tres podrían hablar de un proceso, y este aprecia que no existe un cambio de parte de alguno de los estudiantes deberá reunirse con los apoderados y dar cuenta de esta situación, para integrar a la familia en esta instancia de aprendizaje y de ser necesario derivar el caso a una red de apoyo, ya sea dentro de la institución, con profesionales idóneos o bien a una red comunal de intervención.

N. Además de las intervenciones de seguimiento con cada uno de los alumnos involucrados, el encargado deberá intervenir al curso, dando cuenta de lo sucedido con su o sus compañeros, a modo de invitarlos a la reflexión desde la empatía de los posibles daños causados y de lo que puede haber llegado a motivar al o los compañeros a cometer dichas acciones, siempre velando por el resguardo de ambos compañeros o ambos grupos, ya que están en proceso de crecimiento y formación.

NOTA: En todo momento el o los profesores jefes deberá estar informado de la situación y del seguimiento, para acompañar a él o los alumnos del grupo curso, y sea un actor preventivo de futuras situaciones de ésta índole.

2. AGRESIONES DE ADULTOS EXTERNOS AL ESTABLECIMIENTO (APODERADO) A ESTUDIANTES.

A. Cualquier miembro de la comunidad educativa es un eventual receptor del relato de maltrato de alguno de nuestros alumnos. Esta persona es quien debe derivar al caso con la mayor cautela posible a la persona responsable definida por la Dirección del Establecimiento: psicólogo/a, orientador/a o encargado/a de convivencia escolar. Es necesario que esta persona tenga la necesaria capacitación para manejar el tema de Maltrato Infantil.

B. La persona receptora del Maltrato o testigo ocular de alguna evidencia de Maltrato en alguno de nuestros alumnos, deberá informar al menor que dicha situación atenta contra los derechos del Niño y su integridad, y que por lo tanto hay que informarlo a adultos responsables que puedan intervenir.

Nota: cuando se es testigo ocular de alguna evidencia de maltrato, éste debe acercarse al menor para indagar dicha evidencia, sólo con éste relato se continua con los siguientes procedimientos de este protocolo. Si se es testigo producto de la escucha de un posible maltrato, la persona debe acercarse al menor para indagar la situación.



C. El receptor del relato o testigo debe contarle al Encargado los detalles de la situación que el menor le ha manifestado, y éstos deberán emitir un informe por escrito y entregarlo a la dirección del Establecimiento.

D. El director (o a quién él haya designado) debe llamar a carabineros de Chile para solicitar su presencia en el establecimiento, o en su defecto llevar al menor a un centro asistencial para constatar lesiones en el caso de que éstas sean visibles.

E. Se realizará el contacto con la familia y /o el adulto protector que el niño haya identificado, ya que el agresor puede ser un miembro directo de la familia, con la finalidad que el niño este resguardado fuera del establecimiento.

F. Una vez que el adulto, identificado por el menor, llegue al lugar de los hechos, es aconsejable impulsarlo a él a interponer la denuncia como un modo de activar sus recursos protectores, de lo contrario es el director quien tiene responsabilidades legales indeclinables frente a la denuncia y /o derivación de casos a las instituciones correspondientes. Por lo tanto, dentro de nuestros establecimientos, será él/ella y en su defecto quien ella designe, quien emita la denuncia respectiva.

Nota: Si el familiar con quién se ha establecido contacto solicita no intervenir con las autoridades se le aclarará que es un deber de justicia ante los derechos del niño dar cuenta a las autoridades correspondientes y serán ellos quienes se encarguen de investigar.

G. Luego de la respectiva denuncia es necesario derivar el caso a una red de apoyo, ya sea dentro de la institución, con profesionales idóneos o bien a una red comunal de intervención, y realizar el seguimiento correspondiente.

3. AGRESIONES DE ADULTOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN MENOR.

A. Quien recepciona la información del menor, de manera contenedora y evitando emitir juicios acerca del funcionario involucrado, solicita la presencia del apoderado, quién debe expresar por escrito en el mismo instante y claramente, los antecedentes obtenidos de la situación relatada por su pupilo/a, junto con antecedentes que él pueda manejar, además de evidencias concretas, si es que existen, que avalen el relato expuesto. El establecimiento no admite acusaciones que no sean por escrito y siempre por parte del apoderado.

B. Una vez obtenida esta información escrita, junto a las posibles evidencias, el receptor deberá entregarlas al Director/a del establecimiento, detallando la situación de cómo obtuvo esa información.

C. El director/a, deberá dar a conocer al funcionario que ha sido acusado de maltrato, leyendo el escrito y mostrando las posibles evidencias, las que quedarán archivadas en dirección.

D. De no existir evidencias concretas y sólo contar con el relato escrito, la dirección del establecimiento es quien siempre deberá mediar llevando a un diálogo reflexivo a ambas partes, dirigiendo la conversación hacia el reconocimiento de los posibles errores de las partes involucradas y la reconstrucción de la relación (profesor – alumnos, profesor – apoderado).



E. La dirección del establecimiento tiene la obligación de realizar un seguimiento de la situación planteada por el apoderado, tanto con el alumno/a, con el apoderado, y con el profesor, dejando por escrito las entrevistas realizadas y los acuerdos que se obtienen de dichas instancias reflexivas, velando siempre por el buen trato dentro de la comunidad educativa y a modo de evitar futuros eventos.

F. La sólo acusación con evidencias concretas no es argumento suficiente para terminar la relación laboral, lo que no quiere decir que no se crea en el relato del menor. No obstante lo anterior y dependiendo de las evidencias con las que se cuenten, la dirección del establecimiento decidirá qué acciones realizar con el trabajador en términos contractuales mientras dure el proceso de investigación.

G. De corroborar la veracidad de las evidencias de los hechos, se procede como sigue:

- Agresión física: se debe dar por terminado la relación contractual con el funcionario y poner en antecedentes a las autoridades pertinentes, por tratarse de una vulneración a los derechos del niño.
- Agresión verbal: si es una agresión aislada, queda como antecedente en la hoja de vida del funcionario, se persigue la reparación de la relación con la víctima, con disculpas y compromisos, todo por escrito. Dependiendo del diálogo, se puede sugerir buscar ayuda profesional y se realizará acompañamiento al docente. Si la agresión es reiterada o si es que luego de haber realizado los compromisos antes descrito, vuelve a ocurrir el hecho, el director del establecimiento decidirá las acciones a realizar con el trabajador en términos contractuales.

H. De no corroborar la veracidad de las evidencias el establecimiento exigirá a los apoderados como acto reparatorio, disculpas públicas para el funcionario afectado. Y al alumno/a se le aplicará la sanción respectiva de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar. De ser necesario se derivará al alumno a una red de apoyo, ya sea dentro de la institución, con profesionales idóneos o bien a una red comunal de intervención.

NOTA: Durante todo el proceso de investigación se realizarán entrevistas de seguimiento con las partes involucradas, a fin de restablecer el vínculo con la comunidad educativa.

4. AGRESIONES ENTRE ADULTOS (APODERADOS) DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO

A. El adulto que fue o está siendo agredido de forma física, verbal, psicológica y/o virtual, o es testigo de alguna agresión, según las definiciones que abarca nuestro protocolo, deberá dirigirse al encargado de convivencia escolar del establecimiento.

B. El encargado de convivencia escolar solicitará el relato de la situación agresiva, para lo cual exigirá evidencias concretas del hecho, ya sean éstas en formato digital o escrito, o bien, los nombres de las personas involucradas. De no contar con esta evidencia no se podrá llevar a cabo el siguiente paso de acción y sólo quedará en los registros de actas del encargado de convivencia con la



respectiva firma, ya que no se puede hacer un proceso de investigación sin las evidencias correspondientes si los adultos involucrados son apoderados.

C. Obtenidas o no las evidencias, el encargado deberá informar a él o los profesores jefes y al inspector de ciclo, de los posibles eventos que estarían sucediendo, para las eventuales situaciones conflictivas entre los hijos de dichos apoderados que dañen la sana convivencia dentro de la comunidad educativa.

D. Obtenidas las evidencias, el encargado de convivencia deberá adjuntar al acta de atención (registro de entrevistas), los medios de prueba con los que cuenta. Esta acta deberá ser firmada por el afectado o los testigos.

E. Si las evidencias dan cuenta de agresiones, en cualquiera de sus formas, el encargado dará cuenta a Carabineros, quienes serán los que realicen el proceso de investigación, en el caso de que ellos lo consideren necesario. De todas maneras el establecimiento dejará constancia de las agresiones.

F. Por su parte el establecimiento educacional prohibirá el ingreso a las dependencias, de él o los agresores por lo menos durante un mes, luego del cual podrá apelar al encargado por medio de una carta compromiso de sana convivencia con los miembros de la comunidad educativa, la que además se incluyan las disculpas públicas tanto para el afectado como para la institución.

Además, si uno de los involucrados o ambos son apoderados del establecimiento, el encargado, basándose en el Manual de Convivencia solicitará un cambio de apoderado de forma inmediata. Esta medida se tomará como parte de la formación a nuestros alumnos, ya que todos los adultos responsables de nuestra comunidad educativa somos modelos de aprendizaje para nuestros menores.

G. Si dentro de los involucrados agresores se encuentra un funcionario se dará inicio a una investigación y se decidirán las acciones contractuales a seguir con el trabajador.

5. AGRESIONES DE UN MENOR A UN ADULTO

A. Para efectos de este protocolo, se entenderá como agresión de un menor a un adulto, sólo las agresiones físicas; ya que las agresiones de otra naturaleza serán sancionadas según determine el Manual de Convivencia Escolar del Establecimiento.

B. Ante las agresiones físicas ejercidas por un menor a un adulto, se discriminarán aquellas que se originen en las dependencias del establecimiento, ya sea a funcionarios o a apoderados; y aquellas ejercidas fuera del establecimiento.

C. Si la agresión es dentro o fuera del establecimiento educacional, el afectado o en su defecto el testigo, deberá informar de la situación por escrito junto con las posibles evidencias que pueda contar al encargado de convivencia.

D. Obtenidas o no las evidencias, el encargado deberá informar a él o los profesores jefes y al inspector de ciclo, de los posibles eventos que estarían sucediendo, para las eventuales situaciones conflictivas que dañen la sana convivencia dentro de la comunidad educativa.



- E.** Obtenidas las evidencias, el encargado de convivencia deberá adjuntar al acta de atención (registro de entrevistas), los medios de prueba con los que cuenta. Esta acta deberá ser firmada por el afectado o los testigos.
- F.** Si las evidencias dan cuenta de agresiones físicas, el encargado deberá realizar un proceso de investigación con el o los estudiantes involucrados e informar a los apoderados de éstos.
- G.** El proceso de investigación consta de entrevistas de forma separadas a los involucrados, donde si el acusado es menor de 14 años, será entrevistado en presencia del apoderado y es el encargado quien redacte lo que él ha señalado, y el apoderado avalará este relato por medio de su firma.
- H.** Si el o los acusados son mayores de 14 años se entrevistarán individualmente con el encargado de convivencia y serán ellos quienes de puño y letra redacten la información entregada.
- I.** Si la entrevista a los acusados, no da cuenta de ningún hecho que avale el relato inicial, se indagará del episodio con: el profesor jefe, algunos alumnos del curso en cuestión, alumnos cercanos a los agresores, y/o cualquier otro adulto responsable dentro de la comunidad que puede entregar antecedentes.
- J.** Una vez concluida la investigación y teniendo claridad de los responsables del evento, el consejo de primera instancia es quién decidirá la medida formativa, reparatoria y/o disciplinaria de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar según sea el caso, lo que quedará estipulado en la hoja de vida de cada alumno.
- K.** El encargado de Convivencia Escolar citará a los apoderados de el o los alumnos involucrados para explicitar los resultados de la investigación y la determinación de la medida formativa, reparatoria y disciplinaria, dejando constancia en acta del caso, y de la medida a aplicar en la hoja de vida del alumno, con la firma de los apoderados como toma de conocimiento. Si el apoderado se niega a firmar, esto deberá ser consignado en la hoja de vida del alumno, quedando claro que la firma es una evidencia de toma de conocimiento y no implica la anulación de las medidas ya aplicadas, ya que de acuerdo a los reglamentos de los colegios los apoderados pueden apelar a las medidas indicadas, pero dicha resolución tiene un plazo de ser abordada y es un paso distinto a los aquí indicados.
- L.** Luego de aplicar las medidas propuestas por el consejo, el encargado de convivencia deberá reunirse con el o los alumnos implicados en los hechos para tener un dialogo reflexivo con los alumnos acerca del aprendizaje que dicha experiencia les brindó y de las consecuencias que han debido asumir, todo con la finalidad de generar en ellos una instancia de formación y no dejar la sensación de solo un espacio sancionador.
- M.** El o los alumnos que han agredido físicamente a un adulto deberán ser derivados a una red de apoyo interna o externa.



6. CUANDO SE ES TESTIGO IN SITU DE AGRESIÓN O MALTRATO FÍSICO

A. Cuando un adulto responsable miembro de la comunidad educativa está observando una agresión física, debe llamar en forma inmediata a carabineros para que se haga presente en el recinto educacional.

B. Si carabineros no alcanza a llegar, o los agresores hacen desalojo del recinto, el adulto testigo responsable de la situación deberá redactar una situación con los hechos suscitados para brindárselos a Carabineros y serán ellos quienes indiquen el proceder de éste actuar.

C. Si la agresión observada es hacia un menor, el adulto responsable tratará en todo momento de retener a dicho menor en el recinto, salvo que esté en riesgo su integridad física, a fin de resguardarla, hasta que llegue carabineros al lugar de los hechos. Una vez que carabineros llegue al recinto se procederá de acuerdo a este protocolo tal cual indican los números dos y tres según corresponda.