



NOTA:

En el presente documento se utilizan de manera inclusiva términos como “el alumno”, “el profesor”, “el apoderado”, “el subdirector” y sus respectivos plurales (así como otras palabras equivalentes en el contexto educativo) para referirse a hombres y mujeres. Esta opción obedece a que no existe acuerdo universal respecto de cómo aludir conjuntamente a ambos sexos en el idioma español, salvo usando “o/a”, “los/las” y otras similares, y ese tipo de fórmulas supone una saturación gráfica que puede dificultar la comprensión de la lectura.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, AGRESIÓN, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

1. CONSIDERACIONES GENERALES

La Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, vigente desde el año 2011 en nuestro país, aborda las temáticas de violencia, maltrato, acoso escolar o bullying, y convivencia escolar. Su propósito es definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. Al mismo tiempo instaura, para todos los establecimientos educacionales, la obligación de diseñar estrategias preventivas y protocolos de actuación en el abordaje de situaciones de hostigamiento o acoso escolar.

https://www.supereduc.cl/images/CARTILLA_LEY_SOBRE_VIOLENCIA_ESCOLAR.pdf

Esta Ley se complementa con la Política Nacional de Convivencia Escolar (versión 2109) que se centra en dos ámbitos fundamentales:

- El sentido formativo y ético de la convivencia escolar: la convivencia se enseña y se aprende, por lo tanto, es esencial intencionar la enseñanza y el aprendizaje de los modos de convivir pacíficos en todos los espacios que la comunidad educativa presenta.
- La idea central de que todos los miembros de la comunidad educativa estamos llamados a ser responsables y beneficiarios de una buena convivencia (estudiantes, padres y apoderados, docentes, asistentes de la educación, funcionarios y equipos directivos del establecimiento).

No toda conducta de agresión constituye acoso escolar o bullying, por lo que es importante hacer una distinción clara de los conceptos involucrados y de los tipos de violencia (*Carilla N°10, ¿Cómo prevenir y abordar la Violencia Escolar? Política Nacional de Convivencia Escolar, 2019*).

- Agresividad: se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en principio, no es

un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.

- Agresión física: se refiere a aquella situación puntual en la que los participantes utilizan el contacto físico como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo (por ejemplo, golpes, empujones, etc.). La utilización de armas de cualquier tipo en esta situación constituye un agravante significativo.
- Violencia escolar: se refiere a “aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico” (*Carilla N°10, ¿Cómo prevenir y abordar la Violencia Escolar? Política Nacional de Convivencia Escolar, 2019*).
- Violencia psicológica o emocional: se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.
- Violencia social: consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.
- Violencia contra la infraestructura o los espacios escolares: se trata de aquellos actos en que se produce un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar. El daño puede ir desde algo superficial (como el rayado) hasta la destrucción parcial o total.
- Acoso escolar: también conocido como bullying o matonaje, ha sido definido en el marco legal como “toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio” (Ley 20.536, art. 16b). Las características principales del acoso escolar muestran que es un acto reiterado en el tiempo, que hay asimetría en la relación de los involucrados por lo que se trata de una relación de abuso (posición de superioridad del agresor), que puede producirse de manera individual o grupal, que la experiencia de victimización crece en el tiempo, y que suele haber testigos de la situación que guardan silencio frente al acoso. Se trata de un modo de convivencia que causa un daño profundo en la víctima, el victimario, en los testigos y en el resto de la comunidad que experimenta las consecuencias de este acto de violencia. Cabe señalar que el acoso u hostigamiento no constituye delito, la ley no contempla sanciones para los alumnos, sino para los colegios que no reaccionan o son indiferentes ante situaciones de maltrato. Así entonces, las medidas respecto de los estudiantes deberán ser aplicadas por cada establecimiento, de acuerdo con su reglamento interno.

- Ciberacoso: conocido también como ciberbullying, consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor. En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea (*Paz Educa: ¿Por qué el ciberacoso puede tener graves consecuencias? En: <http://pazeduca.cl/estudiantes-y-familias/>*).

Por tanto, una agresión ocasional, un conflicto entre pares en igualdad de poder, o bien una pelea entre compañeros no califica como acoso, sin embargo, de igual modo debe ponerse en conocimiento de las autoridades escolares para que adopten las medidas correspondientes.

El colegio rechaza categóricamente las conductas de agresión en general y por ello dispondrá de los medios que tenga a su alcance para prevenirlas e intervenirlas. En este sentido, la finalidad del presente documento es dejar establecidos los pasos a seguir ante situaciones de violencia escolar considerando los distintos actores de la comunidad educativa que puedan verse involucrados. Este protocolo incluye, por lo tanto, los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de actuación frente a situación de agresión, maltrato o violencia entre estudiantes.
- Procedimiento de actuación ante sospecha o detección de acoso escolar o bullying entre estudiantes.
- Procedimiento de actuación frente a situación de agresión, maltrato o violencia de estudiante hacia adulto.
- Procedimiento de actuación frente a situación de agresión, maltrato o violencia de adulto hacia estudiante.
- Procedimiento de actuación frente a situación de agresión, maltrato o violencia entre apoderado y funcionario del establecimiento.
- Procedimiento de actuación frente a situación de agresión, maltrato o violencia entre funcionarios del colegio.

Es importante dejar constancia que los modos de actuación que se describen más adelante son estándar para abordar distintas situaciones de agresión, sin embargo, atendiendo a la particularidad de cada caso, la Dirección Docente podrá modificar los pasos a seguir en su orden y/o aplicabilidad, o crear instancias nuevas al momento de ejecutar el protocolo, con el propósito de encontrar la mejor alternativa de solución.

En cada procedimiento se respetará el debido y justo proceso, para ambas partes involucradas, quienes podrán aportar todos los elementos que consideren necesarios para esclarecer la situación, asegurándose confidencialidad y respeto en su dignidad.

Por último, cabe señalar que, en el caso específico de agresión o acoso sexual hacia estudiantes, debe operar el Protocolo de actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual.

2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIÓN DE AGRESIÓN, MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES *(Un evento aislado)*

Cualquier estudiante que se vea afectado por una situación de agresión puede comunicarlo a su profesor jefe, al inspector de su ciclo o al docente más cercano. Si el alumno requiere de atención por parte de Enfermería, debe acompañarlo. El profesor jefe, el inspector o el docente que recibe la información sobre la situación de agresión, debe dejar constancia detallada, por medio de un documento escrito, de los hechos ocurridos indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas. Debe, además, informar inmediatamente a la subdirección correspondiente y entregarle el documento que describe la situación ocurrida. En el caso de que sea un funcionario del colegio quien conozca de una situación de agresión entre estudiantes, debe también detallar los hechos ocurridos en un documento escrito e informar de inmediato a la subdirección correspondiente.

El subdirector cita a la brevedad a los apoderados de los estudiantes involucrados para informarles lo ocurrido, dejando registro escrito de la entrevista sostenida, con la firma de del apoderados y demás asistentes.

Con los estudiantes involucrados se procederá a efectuar un trabajo de gestión de conflictos, favoreciendo el diálogo personal y/o grupal reflexivo, que estará a cargo del subdirector de ciclo, y/o del inspector de ciclo, y/o del profesor jefe, con la finalidad de solucionar el conflicto. Si el hecho hubiera ocurrido en presencia de algún profesor de asignatura, éste será considerado en el diálogo con los alumnos.

Se considerarán constitutivas de maltrato o agresión, entre otras, las siguientes conductas:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa, causando vulnerabilidad, sensación de menoscabo o daño psicológico a otro.
- Agredir verbal o físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- 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.).
- Discriminar a un alumno o cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Amenazar con todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

Las medidas formativas y de apoyo psicosocial pueden ser, entre otras, las siguientes actividades, según lo amerite cada caso:

- Establecer una mediación entre los alumnos implicados para favorecer una toma de conciencia colectiva e individual.

- Exigir de los alumnos implicados un cambio de comportamiento inmediato y permanente y, si corresponde, aplicar sanciones disciplinarias, contenidas en el RICE y proporcionales a la falta cometida.
- Pedir al inspector del ciclo y al equipo de psico-orientación que estén atentos a la evolución del comportamiento de los estudiantes implicados.
- Según el caso, podría efectuarse una intervención en el grupo curso y/o solicitar a los alumnos implicados algún trabajo de reparación.
- De considerarse pertinente, solicitar apoyo psicológico externo para los estudiantes involucrados.
- Informar a los apoderados de las medidas efectuadas y sanciones aplicadas, dejando registro en Schoolnet o en la carpeta de vida del alumno, según corresponda.

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE SOSPECHA O DETECCIÓN DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING ENTRE ESTUDIANTES

3.1 Recepción del caso

La denuncia de una posible situación de intimidación o acoso escolar entre estudiantes puede ser informada por cualquier actor perteneciente a la comunidad educativa.

Si es un estudiante o un apoderado que está en conocimiento de una posible situación de acoso, debe informarla al profesor jefe correspondiente, quien dejará un registro escrito de los hechos ocurridos indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas, e informará inmediatamente al subdirector de ciclo, haciéndole entrega del documento escrito.

Si se trata de un profesor jefe, de un profesor de asignatura, de un inspector o de algún funcionario del establecimiento que está en antecedente de una posible situación de acoso escolar entre estudiantes, debe informarla al subdirector de ciclo correspondiente, quien dejará un registro escrito de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas.

El subdirector de ciclo que toma conocimiento de la situación debe informar a la Dirección Docente y al Encargado de Convivencia. Éste último procederá a hacer efectivo el protocolo y, de ser necesario, designará a una persona responsable del caso, encargándose de mantener una carpeta con todos los antecedentes, de coordinar los pasos a seguir y de informar a la Dirección Docente sobre los avances.

3.2 Recogida de información

El profesor jefe correspondiente y el subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia citarán a los padres o apoderados del o los alumnos involucrados para informarles sobre la situación ocurrida, recabar antecedentes si los hubiera y explicarles los pasos a seguir de acuerdo con el protocolo, dejando registro escrito y firmado de la entrevista.

El Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, se ocupará de coordinar la realización de entrevistas de recopilación de información, tanto con los estudiantes involucrados como con testigos de la situación ocurrida (alumnos, apoderados, profesores, etc.),

y/o con terceros que puedan tener antecedentes. Esto con el fin de tener la mayor claridad que sea posible acerca de dónde, cómo y cuándo sucedieron los hechos y de quienes estuvieron involucrados. Así mismo se podrá adjuntar cualquier otro medio probatorio que sirva para establecer la existencia o inexistencia de hechos acusados. Estas entrevistas podrán ser efectuadas por el o los profesores jefes de los alumnos implicados, por el subdirector de ciclo, por la psicóloga del ciclo y/o por el Encargado de Convivencia, debiendo quedar registro escrito y firmado de cada una de ellas.

En el procedimiento se asegurará el derecho de todas las partes a ser escuchadas, manteniendo el respeto y la confidencialidad por su dignidad y honra.

Asimismo, en esta etapa del proceso se llevarán a cabo acciones para:

- garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad física y psicológica del o los estudiantes afectados, sin culpabilizar ni estigmatizar al o los presuntos agresores, acciones.
- detener la situación de acoso;
- monitorear que no se repita ese tipo de situaciones y actuar diligentemente si vuelve a ocurrir.

Es imprescindible tener en cuenta que la forma de intervenir varía según la historia personal y familiar y debe responder al debido proceso.

Una vez recopilados los antecedentes o agotada la investigación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, presentará toda la información recogida a la Dirección Docente y a la Subdirección de ciclo con el fin de analizar en conjunto la situación y determinar las estrategias más pertinentes que corresponda adoptar en conformidad con el RICE.

3.3 Resolución y definición de medidas

Una vez recopilados los antecedentes o agotada la investigación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, presentará toda la información recogida a la Dirección Docente y a la Subdirección de ciclo. Esto con el propósito de analizar en conjunto la situación y resolver si los hechos ocurridos constituyen acoso escolar, y por lo tanto corresponde la aplicación de medidas disciplinarias en conformidad con el reglamento de convivencia; o bien, si no son constitutivos de acoso escolar. La Dirección Docente podrá consultar al Consejo de Profesores previo a definir la sanción y otras medidas vayan a adoptarse, debiendo quedar acta escrita y firmada de dicha instancia.

Cabe señalar que si la situación investigada constituye un delito, el colegio deberá hacer la denuncia a la Fiscalía correspondiente el hecho (Art. 175e del Código Procesal Penal). Esto es así cuando existe porte de arma blanca o de fuego, amenazas graves contra la integridad de una persona, lesiones leves y lesiones graves producto de una riña.

En esta etapa del proceso deberán determinarse, además, las estrategias formativas y de apoyo psicosocial más pertinentes que corresponda adoptar, privilegiando instancias de mediación u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar entre los alumnos involucrados. En la definición de estas medidas participará el integrante del equipo de psico-orientación del ciclo.

Entre otras, las medidas formativas y de apoyo psicosocial a tomar podrán ser:

- El alumno agresor deberá pedir disculpas formalmente al estudiante agredido en presencia del subdirector de ciclo o del Encargado de Convivencia.
- Actividades de acompañamiento y formación, individuales o grupales, orientadas al fortalecimiento de habilidades de resolución de conflicto, facilitando la toma de conciencia de las consecuencias que los actos tienen en la comunidad.
- Facilitación del diálogo entre las partes, participación en una tarea que beneficie a la comunidad curso o colegio, como tutorías, diseño e implementación de actividades recreativas durante los recreos, disculpas privadas o públicas, restablecimiento de efectos personales, cambio de curso, etc.
- Fomentar la responsabilidad del o los alumnos agresores y sus familias de reparar el daño, pudiendo el colegio exigir apoyo psicológico externo.
- Establecer un compromiso para detener la violencia a través de la ejecución de un plan de mejora personal de parte del o los estudiantes agresores.
- Buscar la participación activa de los compañeros de curso no directamente involucrados en los hechos, de manera que acompañen y apoyen al afectado en su reincorporación con seguridad al curso.
- Trabajar con la comunidad de curso completa en el grado de responsabilidad que le corresponde a cada uno para impedir que estos hechos vuelvan a suceder acordando estrategias que les permitan abordar y resolver conflictos de forma adecuada en compañía cercana y permanente de su profesor jefes y autoridades del ciclo.

3.4 Notificación y ejecución de medidas

Tanto la resolución como las medidas disciplinarias, formativas y/o de apoyo psicosocial serán notificadas a las partes involucradas, estudiantes y sus apoderados, en entrevista con el subdirector de ciclo o el encargado de convivencia y el profesor jefe que corresponda, debiendo quedar registro escrito y firmado.

El plazo para notificar la resolución del caso y las medidas a seguir será de 10 días hábiles desde la fecha en que se activó el protocolo, pudiendo extenderse a 15 hábiles en situación de extrema necesidad.

Las partes involucradas tendrán derecho a apelar esta resolución si así lo estiman conveniente, presentando su apelación por escrito a la Dirección Docente, en un plazo máximo de 5 días hábiles luego de haber recibido la resolución.

A su vez, la Dirección Docente dispondrá de un plazo de 10 días hábiles, luego de recibida la apelación, para entregar la resolución definitiva a los apoderados, la cual tendrá carácter de inapelable.

Luego de la notificación, el encargado de convivencia, o la persona designada como responsable del caso, coordinará la ejecución de las medidas disciplinarias, formativas y/o de apoyo psico-social con los distintos estamentos que corresponde las lleven a cabo (subdirección, inspectoría, equipo de psico-orientación, jefatura de curso y/u otros docentes). Dejará, además, un registro escrito de la fecha en que se efectúen las actividades.

3.5 Seguimiento

Una vez finalizado el proceso con el cumplimiento de las medidas adoptadas (después de un mes, un trimestre o un semestre dependiendo de la situación), se efectuará una reunión con la subdirección de ciclo, la persona encargada de convivencia o aquella designada como responsable del caso y el profesor jefe del o los estudiantes involucrados, con el propósito de evaluar el procedimiento llevado a cabo y analizar la efectividad de las medidas tomadas. De ser necesario, en esta instancia pudiera acordarse la realización de nuevas medidas y/o de otra reunión de seguimiento.

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIÓN DE MALTRATO, AGRESIÓN, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA DE ESTUDIANTE HACIA ADULTO

La Ley General de Educación (Art.10) señala que los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; del mismo modo, tienen derecho a que se les respete su integridad física, psicológico y moral, no pudiendo ser objetos de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra los profesionales de la educación.

Al igual que en el procedimiento anterior, mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

4.1 Recepción del caso

Quien tenga conocimiento de una situación de maltrato, agresión o violencia de un estudiante hacia un profesional de la educación, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la subdirección de ciclo correspondiente o al Encargado de Convivencia, quien dejará un registro escrito de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas.

Quien haya tomado conocimiento de la situación, subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia, debe informar a la Dirección Docente. El Encargado de Convivencia procederá a hacer efectivo el protocolo y, de ser necesario, designará a una persona responsable del caso, encargándose de mantener una carpeta con todos los antecedentes, de coordinar los pasos a seguir y de informar a la Dirección Docente sobre los avances.

4.2 Recogida de información

El profesor jefe correspondiente y el subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia citarán a los padres o apoderados del o los alumnos involucrados para informarles sobre la situación ocurrida, recabar antecedentes si los hubiera y explicarles los pasos a seguir de acuerdo con el protocolo, dejando registro escrito y firmado de la entrevista.

El Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, se encargará de coordinar la realización de entrevistas de recopilación de información, tanto con los estudiantes involucrados como con testigos de la situación ocurrida (alumnos, apoderados, profesores, etc.), y/o con terceros que puedan tener antecedentes. Esto con el fin de tener la mayor claridad que sea

posible acerca de dónde, cómo y cuándo sucedieron los hechos y de quienes estuvieron involucrados. Así mismo se podrá adjuntar cualquier otro medio probatorio que sirva para establecer la existencia o inexistencia de hechos acusados. Estas entrevistas podrán ser efectuadas por el o los profesores jefes de los alumnos implicados, por el subdirector de ciclo, por la psicóloga del ciclo y/o por el Encargado de Convivencia, debiendo quedar registro escrito y firmado de cada una de ellas.

En todo momento han de respetarse los principios del debido proceso, establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

4.3 Resolución y definición de medidas

Una vez recopilados los antecedentes o agotada la investigación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, presentará toda la información recogida a la Dirección Docente y a la Subdirección de ciclo. Esto con el propósito de analizar en conjunto la situación y resolver si los hechos ocurridos son constitutivos de maltrato o agresión, y por lo tanto corresponde la aplicación de medidas disciplinarias en conformidad con el reglamento de convivencia; o bien, si no constituyen falta. La Dirección Docente podrá consultar al Consejo de Profesores previo a definir la sanción y otras medidas vayan a adoptarse, debiendo quedar acta escrita y firmada de dicha instancia.

En el caso de verificarse agresión física hacia el adulto, considerada falta muy grave o gravísima, el colegio procederá a hacer una denuncia a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.

En esta etapa del proceso deberán determinarse, además, las estrategias formativas y de apoyo psicosocial más pertinentes que corresponda adoptar, privilegiando instancias de mediación u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos entre las personas involucradas. En la definición de estas medidas participará el integrante del equipo de psico-orientación del ciclo.

4.4 Notificación y ejecución de medidas

Tanto la resolución como las medidas disciplinarias, formativas y/o de apoyo psicosocial serán notificadas al estudiante involucrado y a sus apoderados, en entrevista con el subdirector de ciclo o el encargado de convivencia y el profesor jefe que corresponda, debiendo quedar registro escrito y firmado. El subdirector de ciclo o el Encargado de Convivencia notificará también al docente afectado sobre la resolución y las medidas a adoptar.

El plazo para notificar la resolución del caso y las medidas a seguir será de 10 días hábiles desde la fecha en que se activó el protocolo, pudiendo extenderse a 15 hábiles en situación de extrema necesidad.

Las partes involucradas tendrán derecho a apelar esta resolución si así lo estiman conveniente, presentando su apelación por escrito a la Dirección Docente, en un plazo máximo de 5 días hábiles luego de haber recibido la resolución.

A su vez, la Dirección Docente dispondrá de un plazo de 10 días hábiles, luego de recibida la apelación, para entregar la resolución definitiva a los apoderados, la cual tendrá carácter de inapelable.

Luego de la notificación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, coordinará la ejecución de las medidas disciplinarias, formativas y/o de apoyo psico-social con los distintos estamentos que corresponde las lleven a cabo (subdirección, inspectoría, equipo de psico-orientación, jefatura de curso y/u otros docentes). Dejará, además, un registro escrito de la fecha en que se efectúen las actividades.

4.5 Seguimiento

Una vez finalizado el proceso con el cumplimiento de las medidas adoptadas (después de un mes, un trimestre o un semestre dependiendo de la situación), se efectuará una reunión con la subdirección de ciclo, la persona encargada de convivencia o aquella designada como responsable del caso y el profesor jefe del o los estudiantes involucrados, con el propósito de evaluar el procedimiento llevado a cabo y analizar la efectividad de las medidas tomadas. De ser necesario, en esta instancia pudiera acordarse la realización de nuevas medidas y/o de otra reunión de seguimiento.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIÓN DE MALTRATO, AGRESIÓN, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA DE ADULTO HACIA ESTUDIANTE

El colegio rechaza categóricamente las conductas de maltrato en general, considerando de especial gravedad cuando éstas se producen desde un adulto hacia un estudiante. La Ley General de Educación, en su artículo 16d, señala que reviste especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

Se entiende por maltrato adulto-estudiante, cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del colegio, en contra de uno o más estudiantes, en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

- 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 o físico.

Entre otras, conductas de maltrato de adulto a estudiante pueden ser:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un estudiante.

- Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.) a uno o más estudiantes.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante o a través de chats, blogs, fotologs, Facebook, Instagram, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Discriminar a un alumno o cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- Realizar acosos o ataques de connotación sexual a otro u otros estudiantes (siempre y cuando estos no sean constitutivos de delito, pues en ese caso se deberá aplicar el Protocolo de actuación frente a agresiones sexuales).
- Intimidar a los alumnos con todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

5.1 Recepción del caso

Quien tenga conocimiento de una situación de maltrato, agresión o violencia de un adulto, particularmente si se trata de un profesional de la educación, hacia un estudiante, sea la persona afectada, su apoderado o un testigo, deberá informar a la brevedad a la subdirección de ciclo correspondiente o al Encargado de Convivencia, quien dejará un registro escrito de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas.

Quien haya tomado conocimiento de la situación, subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia, debe informar a la Dirección Docente. El Encargado de Convivencia procederá a hacer efectivo el protocolo y, de ser necesario, designará a una persona responsable del caso, encargándose de mantener una carpeta con todos los antecedentes, de coordinar los pasos a seguir y de informar a la Dirección Docente sobre los avances.

5.2 Recogida de información

El profesor jefe correspondiente y el subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia citarán a los padres o apoderados del alumno víctima para informarles sobre la situación ocurrida, recabar antecedentes si los hubiera y explicarles los pasos a seguir de acuerdo con el protocolo, dejando registro escrito y firmado de la entrevista.

El Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, se encargará de coordinar la realización de entrevistas de recopilación de información, con el estudiante víctima y con el adulto sindicado como agresor, con testigos de la situación ocurrida (alumnos, apoderados, profesores, etc.), y/o con terceros que puedan tener antecedentes. Esto con el fin de tener la mayor claridad que sea posible acerca de dónde, cómo y cuándo sucedieron los hechos y de quienes estuvieron involucrados. Así mismo se podrá adjuntar cualquier otro medio probatorio que sirva para establecer la existencia o inexistencia de hechos acusados. Las entrevistas con el alumno víctima, con testigos y/o con terceros podrán ser efectuadas por el profesor jefe del estudiante, por

el subdirector de ciclo, por la psicóloga del ciclo y/o por el Encargado de Convivencia, debiendo quedar registro escrito y firmado de cada una de ellas. En el caso del adulto sindicado como agresor, será algún miembro del equipo directivo y/o su jefatura directa quien realice la entrevista, dejando registro escrito y firmado de esta.

En todo momento han de respetarse los principios del debido proceso, establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

5.3 Resolución y definición de medidas

Una vez recopilados los antecedentes o agotada la investigación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, presentará toda la información recogida a la Dirección Docente y a la Dirección Administrativa. Esto con el propósito de analizar en conjunto la situación y resolver la aplicación de sanción para el adulto agresor.

Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección cumplirá con la obligación de denunciar al Ministerio Público, en conformidad con los artículos 175 y 176 de Código Procesal Penal.

Si el adulto agresor es un apoderado del colegio, se le solicitará remediar formativamente el hecho con una disculpa formal dirigida al alumno afectado en una entrevista en la participarán también los apoderados y un adulto autoridad del colegio (profesor jefe, subdirección, Dirección Docente o Encargado de Convivencia). Así mismo se podrán tomar otras medidas, tales como el cambio de apoderado, o la restricción de ingreso del apoderado al establecimiento educacional por el tiempo que se considere prudente.

Si el adulto agresor es un docente, un asistente de la educación, u otro funcionario del colegio, además de disculparse formalmente con el estudiante y con sus padres en entrevista, deberá firmar un registro de entrevista donde se evidencie la toma de conciencia de lo sucedido ante su jefatura directa y la Dirección Docente o Administrativa, según corresponda. El funcionario recibirá una amonestación escrita, que será incorporada en su hoja de vida como antecedente relevante para la toma de decisiones internas del colegio acorde a la Ley Laboral y/o Estatuto Docente.

En esta etapa del proceso deberán determinarse, además, las estrategias formativas y de apoyo psicosocial más pertinentes que corresponda adoptar para el alumno afectado. En la definición de estas medidas participará el integrante del equipo de psico-orientación que corresponda al ciclo.

5.4 Notificación y ejecución de medidas

Tanto la resolución como las medidas disciplinarias, formativas y/o de apoyo psicosocial serán notificadas al estudiante afectado y a sus apoderados, en entrevista con el subdirector de ciclo o el encargado de convivencia y el profesor jefe que corresponda, debiendo quedar registro escrito y firmado. La Dirección Docente y/o la Dirección Administrativa notificará al adulto agresor sobre la resolución y las medidas a adoptar.

Luego de la notificación, el Encargado de Convivencia, o la persona designada como responsable del caso, coordinará la ejecución de las medidas formativas y/o de apoyo psico-social hacia el estudiante afectado con los distintos estamentos que corresponde las lleven a cabo (subdirección, inspectoría,

equipo de psico-orientación, jefatura de curso y/u otros docentes). Dejará, además, un registro escrito de la fecha en que se efectúen las actividades.

5.5 Seguimiento

Una vez finalizado el proceso con el cumplimiento de las medidas adoptadas (después de un mes, un trimestre o un semestre dependiendo de la situación), se efectuará una reunión con la subdirección de ciclo, la persona encargada de convivencia o aquella designada como responsable del caso y el profesor jefe del estudiante afectado, con el propósito de evaluar el acompañamiento llevado a cabo y analizar la efectividad de las medidas tomadas. De ser necesario, en esta instancia pudiera acordarse la realización de nuevas medidas y/o de otra reunión de seguimiento.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIÓN DE MALTRATO, AGRESIÓN, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Se espera que todos los integrantes de la comunidad Trehweliana respeten y cumplan los principios, derechos y deberes señalados en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. Este procedimiento se aplica en los casos de agresión entre adultos miembros de la comunidad educativa, tanto dentro del colegio como en actividades organizadas formalmente por éste, en el ámbito presencial o virtual.

Las situaciones de agresión que ocurran en instancias externas al colegio, deberán ser resueltas entre los adultos, buscando alternativas que favorezcan la buena convivencia.

Se entenderá por “maltrato entre apoderados” cualquier acción u omisión de carácter violento e intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un(os) apoderado(s) en contra de otro(s) apoderado(s) del colegio, siempre y cuando esta haya ocurrido motivada por circunstancias ligadas directamente a la vida escolar de sus pupilos.

Entenderemos por “maltrato de apoderado hacia funcionario del establecimiento” cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un apoderado en contra de un funcionario del colegio 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, afectivo, moral, intelectual o físico y las relaciones interpersonales de la comunidad escolar.

6.1 Recepción del caso

Quien tenga conocimiento de una situación de maltrato, agresión o violencia entre adultos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la subdirección de ciclo correspondiente o al Encargado de Convivencia, quien dejará un registro escrito de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas.

Quien haya tomado conocimiento de la situación, subdirector de ciclo o Encargado de Convivencia, debe informar a la Dirección Docente. El Encargado de Convivencia procederá a hacer efectivo el protocolo y, de ser necesario, designará a una persona responsable del caso, encargándose de mantener una carpeta con todos los antecedentes, de coordinar los pasos a seguir y de informar a la Dirección Docente sobre los avances.

6.2 Recogida de información

Si la persona agredida es un apoderado, la subdirección de ciclo correspondiente y/o el Encargado de Convivencia se ocuparán de entrevistarlo, dejando registro escrito y firmado de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas. Si la persona agredida es un funcionario del establecimiento, su jefatura directa y/o el Encargado de Convivencia se ocuparán de entrevistarlo, dejando registro escrito y firmado de los hechos ocurridos, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas. Si existieran testigos de primera fuente de la situación ocurrida, se procederá de la misma manera.

Luego el subdirector de ciclo o la jefatura directa, según corresponda, se encargará de entrevistar a la persona sindicada como agresora y dejará también registro escrito y firmado de la situación ocurrida, indicando claramente fecha, hora, lugar y personas involucradas. En todo momento han de respetarse los principios del debido proceso, establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia.

6.3 Resolución y definición de medidas

Con todos los antecedentes recabados, se reunirán Dirección Docente, Dirección Administrativa, Presidente del Centro de Padres, Encargado de Convivencia y jefatura directa de la víctima o del agresor, con el objetivo de analizar el hecho acusado, determinar responsables y medidas a tomar. Se espera que los adultos involucrados en esta situación puedan resolver sus diferencias de forma pacífica, así como también reparar el daño causado.

Si es un apoderado quien cometió la agresión, se le solicitará remediar el hecho con una disculpa formal dirigida al funcionario afectado y se tomarán medidas tales como amonestación por escrito, cambio de apoderado, o restricción de ingreso al establecimiento educacional por el tiempo que se considere prudente.

Si el adulto agresor es un docente, un asistente de la educación, u otro funcionario del colegio, además de disculparse formalmente con el apoderado agredido, deberá firmar un registro de entrevista donde se evidencie la toma de conciencia de lo sucedido ante su jefatura directa y la Dirección Docente o Administrativa, según corresponda. El funcionario recibirá una amonestación escrita, que será incorporada en su hoja de vida como antecedente relevante para la toma de decisiones internas del colegio acorde a la Ley Laboral y/o Estatuto Docente.

Si la agresión realizada correspondiera a un delito, el adulto afectado debe realizar una denuncia ante el Ministerio Público y/o ante las autoridades policiales o Tribunales de Justicia que tengan competencia sobre el hecho denunciado.

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIÓN DE MALTRATO, AGRESIÓN, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO

Las posibles agresiones verbales o físicas ejecutadas entre funcionarios del Colegio, como es el caso de docentes, asistentes de la educación, directivos, administrativos, auxiliares u otros, serán abordadas de acuerdo con el Reglamento Interno de Orden, Higiene, y Seguridad.