



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
SITUACIONES DE MALTRATO,
VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR
ENTRE MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA**

VIÑA DEL MAR

I. INTRODUCCIÓN

Pan American College, cumpliendo con las disposiciones vigentes, establece como un deber promover la buena convivencia, prevenir toda forma de violencia y maltrato escolar, y tomar medidas ante situaciones que se presenten, para lo cual se constituye un **Comité de Convivencia Escolar**, encargado del diseño, elaboración e implementación de un Plan de Gestión, conforme a las medidas que determine el Consejo Escolar. Además, en conjunto con la dirección del Colegio, estará a cargo de la conformación de equipos de trabajo y el diseño de estrategias para la implementación, seguimiento y monitoreo del Plan de Gestión. Sistemáticamente informará al equipo directivo y al Consejo Escolar de los avances o dificultades en la implementación del Plan de Gestión, y a la Comunidad Educativa de los avances en la promoción de la convivencia escolar y de la prevención de la violencia y el maltrato.

Maltrato Escolar

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

- a. Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- b. Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c. Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

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

- a. Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- c. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- d. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- e. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa, a través de redes sociales (Instagram, Whatsapp u otras) o cualquier medio tecnológico, virtual o electrónico.
- f. Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

g. Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aún cuando no sean constitutivo de delito.

Para abordar el maltrato, violencia o acoso escolar se considerarán las siguientes líneas de acción:

1. Promover la buena convivencia escolar.

La comunidad educativa deberá generar estrategias para promocionar el buen trato dentro y fuera del colegio, por medio de talleres y actividades formativas, recreativas y psicoeducativas.

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una óptima interrelación entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

2. Prevenir el maltrato, violencia y acoso escolar.

A nivel de toda la comunidad educativa se generarán estrategias para prevenir la violencia escolar y/o *bullying* por medio de talleres y actividades formativas y recreativas.

Es necesario considerar que no todas las formas de agresión constituyen acoso escolar o *bullying*, como a veces se indica en los medios de comunicación. Tal como su nombre indica, para que se trate de *bullying* (también llamado matonaje, acoso escolar, hostigamiento), se requiere:

- que el hecho de violencia o de acoso se repita en el tiempo, es decir, que sea reiterado;
- que la agresión o forma de violencia empleada sea realizada por un (o unos) par(es), como ejemplo, sus compañeros u otros que tengan igualdad de roles, y
- que exista abuso de poder de una de las partes respecto al otro, el que se siente indefenso frente a la agresión.

3. Detectar y atender los casos de maltrato, violencia y acoso escolar.

Se abordarán los casos de maltrato, acoso y violencia escolar aplicando un **Protocolo de Acción**.

II. COMITÉ DE CONVIVENCIA ESCOLAR

A. Fundamentación.

El presente protocolo orienta y determina las acciones propias del Comité de Convivencia Escolar, así como complementa las disposiciones del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. El comité se reunirá en situaciones de violencia escolar, con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos que tiene nuestra comunidad escolar.

B. Integrantes

El Comité de Convivencia Escolar estará integrado por las siguientes personas:

- Representante Sostenedor y Directora
- Director
- Director Académico
- Coordinador de Convivencia e Inspectoría
- Encargado de Convivencia Escolar
- Orientador
- Inspector

Los mencionados integrantes abordarán la situación de violencia una vez ocurrida, actuando simultáneamente con todos los actores implicados. Escucharán atenta y reflexivamente las posiciones e intereses de los involucrados e indagarán sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de este comité es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y la reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

El comité también será el encargado de recabar antecedentes del hecho y de los involucrados, y aplicar las medidas establecidas en el reglamento interno de convivencia escolar.

C. Objetivo General

Velar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos que dispone el colegio frente a situaciones de violencia escolar, buscando el fortalecimiento de la sana convivencia.

D. Funciones

El Comité de Convivencia Escolar tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a. Diseñar e implementar planes de prevención de la violencia escolar en el establecimiento.
- b. Informar y capacitar a todos los integrantes de la comunidad educativa acerca de las consecuencias del maltrato, acoso u hostigamiento escolar y de cualquier tipo de conducta contraria a la sana convivencia escolar.
- c. Conocer los informes e investigaciones presentados por el encargado de convivencia escolar.
- d. Requerir a la dirección, a los profesores o a quien corresponda, informes, reportes o antecedentes relativos a la convivencia escolar.
- e. Determinar, con alcance general, que tipos de falta serán de su propia competencia y aquellas que puedan resolverse directamente por los profesores u otras autoridades del colegio, así como los procedimientos a seguir en cada caso.

f. Aplicar sanciones en los casos fundamentados y pertinentes.

E. Encargado de Convivencia Escolar

El Encargado de Convivencia Escolar ejecutará de manera permanente los acuerdos, decisiones y planes del comité de convivencia escolar.

F. Medidas y Sanciones Disciplinarias

Las medidas disciplinarias y su gradualidad están estipuladas en el reglamento interno de convivencia escolar.

G. Denuncia de Delitos

Es deber de cualquier funcionario del colegio denunciar los hechos constitutivos de delito o vulneración hacia cualquier miembro de la comunidad educativa que observe. Para efectos de ordenamiento interno, deben informar en el acto al Director del Colegio.

El director deberá denunciar cualquier acción que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

El Director podrá designar al Coordinador de Convivencia Escolar para realizar la denuncia correspondiente llamando o acudiendo al cuartel de Carabineros o PDI correspondiente al sector. Si la denuncia se realiza en Fiscalía o Juzgado de Familia, se hará a través de un escrito que de cuenta de los hechos a través de los portales virtuales destinados para aquello o de manera presencial con los escritos respectivos que den cuenta de la denuncia.

Por otro lado, todo reclamo por conductas contrarias a la sana convivencia escolar podrá ser presentado en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad del establecimiento, la que, a la vez, deberá dar cuenta al coordinador de convivencia escolar e inspectoría, dentro de un plazo de 24 horas a fin de que se inicie el debido proceso.

Se deberá siempre resguardar la identidad del reclamante y no se podrá imponer una sanción disciplinaria en su contra basada únicamente en el mérito de su reclamo.

H. Denuncia por vulneración de derechos

El coordinador de convivencia e inspectoría informará a los Tribunales de Familia cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, dentro de un plazo de 24 horas de haberse advertido, a través de un oficio conductor.

Si la vulneración es cometida por los padres del estudiante, el coordinador de convivencia los citará de inmediato para informarles de la situación y se comunicará con Carabineros o PDI para que se hagan presente en el Colegio a fin de que sea la policía la que preste protección al estudiante y active la denuncia al juzgado de familia a través del procedimiento policial correspondiente.

III. PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE AL MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR

Ante una situación de maltrato, violencia o acoso escolar se debe intervenir inmediatamente.

Si el hecho es observado directamente por un adulto (directivo, docente, inspector, administrativo, auxiliar de servicios, padre, apoderado u otro), éste debe detener la situación de violencia, identificar a los implicados (quién cometió la agresión, la víctima y quienes presenciaron en calidad de espectadores) e informar de la situación al coordinador de convivencia e inspectoría, quien dará curso al protocolo de acción.

Si la situación de maltrato, violencia o acoso no es observada directamente por un adulto y es informada por el afectado, ya sea a su familia, a un docente o a un inspector, quien reciba la información deberá derivar el caso al coordinador de convivencia e inspectoría, quien investigará los antecedentes y procederá según el protocolo de acción.

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y determinaciones de las medidas y/o sanciones correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

Desde el momento de activar el protocolo de maltrato, violencia o acoso escolar, se considerarán desde 10 a 15 días hábiles para la resolución y pronunciamiento en relación al hecho o conflicto detectado.

Pasos del Protocolo de Acción

1. Detección de la situación de violencia

Responsable:

Integrante de la comunidad educativa que detecta la situación (directivo, docente, inspector, administrativo, auxiliar de servicios, padre, apoderado, estudiante u otro).

Acción a realizar por el responsable:

a. Informar de inmediato a un directivo, docente o inspector.

2. Evaluación preliminar de la situación

Responsable:

Directivo, docente o inspector que acoge la situación de violencia.

Acción a realizar por el responsable:

a. Aplicar la **pauta indicadores de urgencia**. El formulario de esta pauta se encontrará disponible en dirección, inspectoría y secretaría del colegio.

b. Informar al coordinador de convivencia e inspectoría y entregarle la pauta indicadores de urgencia con la información correspondiente.

3. Adopción de medidas de urgencia para los implicados.

Responsable:

Coordinador de convivencia e inspectoría.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Informar a la dirección del colegio.
- b. Derivar a atención médica, si corresponde.
- c. Informar y citar vía telefónica a los apoderados, consignando la entrevista en el registro correspondiente y en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s). En ese momento, se acordarán las medidas o acciones que involucre a estos adultos responsables del estudiante.
- d. Alertar al comité de convivencia escolar.
- e. Entregar pauta de indicadores de urgencia al encargado de convivencia escolar, con la información correspondiente.
- f. Informar al profesor jefe del curso del(los) involucrado(s).
- g. Informar a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otros, si corresponde.
- h. Consignar el hecho en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.

4. Adopción de medidas de protección o resguardo a los afectados.

- a. Dependiendo de la situación, el o los alumnos (agresor y agredido) podrán ser separados de su aula para evitar otras agresiones posibles. Se destinarán las dependencias de Inspectoría, Biblioteca y/o oficinas de Dirección para mantener a los alumnos con el debido acompañamiento hasta que se hagan presente sus apoderados.
- b. Si es una situación de agresión con resultado de lesiones, se informará de inmediato al apoderado, quien es el responsable de trasladar al alumno al servicio de urgencia para la debida constatación de lesiones e intervención médica. Si el apoderado no pudiera asistir a la brevedad se le solicitará autorización por escrito (correo electrónico) para que un funcionario (Inspector, miembro del equipo de convivencia escolar, directivo) traslade al alumno para la constatación de lesiones, mientras el apoderado llega al centro de urgencias.
- c. Dependiendo de la situación y grado de afectación física y/o psicológica del agredido, se podrá tomar la medida de suspensión preventiva del agredido, a fin de que el alumno agredido no sea expuesto a re victimización o nuevas agresiones. Esta medida también tiene el objetivo de que el alumno agredido tenga, junto a su familia, un tiempo de revisión y reflexión del hecho acontecido para tomar conciencia de la gravedad y consecuencias.
- d. En caso de que la situación de acoso, maltrato, vulneración o violencia la haya provocado un funcionario del colegio (docente, administrativo o asistente de la educación) hacia un estudiante, el alumno será protegido de la misma forma expuesta en la letra a de este apartado y el adulto será entrevistado de inmediato por el Coordinador de convivencia escolar o el Director. Dependiendo de la situación, el adulto será suspendido temporalmente de sus funciones, según permita la legislación laboral (código del trabajo o el estatuto docente). Si la situación reviste carácter de delito será denunciado dentro del plazo legal a Carabineros, PDI o Fiscalía local.
- e. En caso de que la situación de agresión la provoque un Apoderado hacia un estudiante, el alumno será resguardado de la misma forma que describe la letra a de este apartado y el apoderado será entrevistado de inmediato por el Coordinador de convivencia escolar o el Director. Si la situación reviste carácter de delito, el apoderado será denunciado dentro del

plazo legal a Carabineros, PDI, Fiscalía local o juzgado de familia, solicitando medidas cautelares si son necesarias.

5. Diagnóstico del maltrato, violencia o acoso escolar

Responsable:

Coordinador de convivencia escolar.
En su ausencia, el equipo de Inspectoría.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Recepcionar la pauta indicadores de urgencia.
- b. Entrevista con los actores principales y reconstrucción de los hechos, consignando en el registro de entrevista.
- c. Aplicar la **pauta descripción de la situación de violencia escolar**.

5. Plan de Intervención

Responsable:

Coordinador de convivencia escolar quien informará al Comité de Convivencia Escolar.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Aplicar el reglamento interno de convivencia escolar del colegio.
- b. Acoger y educar a la(s) víctima(s), consignando las acciones en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.
- c. Sancionar y educar al(los) agresor(es), consignando las acciones en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.
- d. Informar a los apoderados de los involucrados, consignando la entrevista en el registro correspondiente.

6. Evaluación Informe Final del Plan de Intervención

Responsable:

Coordinador de Convivencia Escolar, quien informará al Comité de convivencia escolar.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Acciones de seguimiento, consignando todas las acciones en los registros correspondientes.
- b. Informe final al sostenedor y a la Superintendencia de Educación, si corresponde.

PROTOCOLO MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR
PAUTA INDICADORES DE URGENCIA

1. ANTECEDENTES GENERALES

DATOS DEL AFECTADO:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

El afectado es:	
Alumno <input type="checkbox"/>	Curso:.....
Profesor <input type="checkbox"/>	
Apoderado <input type="checkbox"/>	Curso:.....
Otro (especificar) <input type="checkbox"/>

El agresor es:	
Alumno <input type="checkbox"/>	Curso:.....
Profesor <input type="checkbox"/>	
Apoderado <input type="checkbox"/>	Curso:.....
Otro (especificar) <input type="checkbox"/>

Quién observa los hechos e informa:

Afectado	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Otro estudiante	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Directivo	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Docente	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Inspector(a)	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Apoderado	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO
Otro	<input type="checkbox"/> NOMBRE COMPLETO

2. ANTECEDENTES PRELIMINARES DEL INCIDENTE

TIPO DE MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO (Breve descripción según corresponda)

Físico	<input type="checkbox"/>
Verbal	<input type="checkbox"/>
Psicológico	<input type="checkbox"/>

.....

INTENSIDAD DEL MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO (Breve descripción)	
Leve	<input style="width: 40px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/>
Moderado	<input style="width: 40px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/>
Grave	<input style="width: 40px; height: 20px; margin-right: 10px;" type="checkbox"/>

ACCIONES PRIMARIAS	SI	NO	RESPONSABLE
Aviso al director del colegio		
Aviso al Apoderado		
Derivación a Servicio de Salud		
Otras (especificar):

LUGAR DE OCURRENCIA DEL HECHO		
Sala de clases	<input type="checkbox"/>
Patio	<input type="checkbox"/>
Otras dependencias	<input type="checkbox"/>
Fuera del Colegio	<input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN ACCIONES A IMPLEMENTAR	PLAZO	RESPONSABLE
1. Entrevista con involucrados		
2. Reunión con profesor jefe		
3. Entrevista al apoderado		
4. Reunión con coordinador de convivencia escolar		
5. Otras:.....		

Persona que recepciona los antecedentes: _____

Firma: _____

Fecha: ____ de _____ de 20__

Hora: _____

PAUTA DE DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR

Esta pauta se utilizará con el objetivo de recabar y registrar la información sobre la situación de maltrato, violencia o acoso escolar. Se escuchará a las partes y se evaluará la gravedad de la falta cometida, considerando los intereses y puntos de vista de cada involucrado.

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Plazo de desarrollo y cierre del Protocolo

Descripción de la problemática y los motivos de la situación de maltrato, violencia o acoso.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

¿Quiénes participaron en esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

¿Hace cuánto tiempo se presenta esta situación? (Antecedentes)

.....
.....
.....

¿Esto pasa dentro y/o fuera del colegio? (sala de clases, recreos, barrio, casa, medios de comunicación, etc.)

.....

.....

.....

.....

.....

¿Qué han realizado los involucrados para solucionar el problema? ¿Han comentado esta situación con otras personas (compañeros, profesores, inspector, padre, madre, apoderado u otro)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Han tratado de llegar a algún acuerdo? ¿Cuál?

.....

.....

.....

.....

Medidas de resguardo dirigidas al estudiante(s) afectado(s).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Medidas de resguardo dirigidas a otro(s) estudiante(s) involucrado(s) en los hechos.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Medidas de resguardo dirigidas a estudiante(s) involucrado(s), en caso de haber un adulto(s) implicado en los hechos.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Medidas tomadas hacia el adulto agresor

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Conclusiones, medidas y sanciones aplicadas, según el Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio y/o Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Plan de seguimiento, plazos, participantes y responsables.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombre y firma Encargado de Convivencia Escolar

Fecha.....