



Saint Rose School

PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ESCOLAR

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:

La finalidad del presente protocolo es disponer de un referente que permita resolver la falta que ordena y colaborar en el establecimiento de un clima de “sana convivencia escolar” desde dos pilares fundamentales:

1. Ejecutar procedimientos de intervención teniendo como primer referente el marco legislativo nacional el cual regulará las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad escolar, incorporando políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación y diversas conductas que constituyan faltas a la buena convivencia escolar, graduándolas de acuerdo a su menor o mayor gravedad. De igual forma, establecerá las medidas disciplinarias correspondientes a tales conductas, que podrán incluir desde una medida pedagógica hasta la cancelación de la matrícula. En la aplicación de dichas medidas deberá garantizarse en todo momento el justo y debido proceso.
2. La comunidad educativa rechaza enérgicamente las situaciones de violencia o acoso escolar, y a pesar de las dificultades que se puedan presentar en la prevención e intervención ante esta temática, pondrá todos los medios necesarios para evitarla, comprometiendo a directivos, profesores, alumnos, paradocentes, personal administrativo, auxiliares y familias, en el establecimiento de un clima armónico.

DEFINICIÓN DE LA FALTA

La ley define “acoso escolar” como: todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, intencional, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

El acoso escolar puede manifestarse entre alumnos, de un alumno a un docente o asistente educativo o viceversa y puede ser realizado ya sea física o psicológicamente, en forma oral o escrita o a través de los medios tecnológicos o cibernéticos.

Se consideran 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 chats, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro 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, aun cuando no sean constitutivo de delito.

NORMATIVA LEGAL

El presente protocolo tiene como referente la Ley N° 20.536 sobre violencia escolar, la que establece que la buena convivencia escolar está determinada por la coexistencia armónica entre los miembros de la comunidad educativa, se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, en tal sentido la constatación del maltrato escolar o algún tipo de agresión escolar ya sea de hecho o por otro medio, son hechos que alteran la buena convivencia y atentan contra el respeto y valoración de los derechos humanos de quien se ve afectado.

PROCEDIMIENTO:

1) Recepción de la denuncia escolar:

- a) La persona del colegio que reciba la denuncia de violencia o acoso escolar deberá informar, de inmediato al Encargado de Convivencia Escolar (ECE), debiendo dejarse un registro escrito de esta información.
- b) El ECE será quien lidere este procedimiento con apoyo del Departamento de Orientación, del Profesor Jefe, y del Comité de Convivencia Escolar.

2) Investigación de la situación

- a) Se realizará una investigación a partir de la denuncia recibida en base a entrevistas individuales o grupales.
- b) **El establecimiento tendrá la facultad de entrevistar a los alumnos que considere necesarios para indagar sobre un posible hostigamiento o maltrato escolar, sin necesidad de una autorización escrita previa.**
- c) Siempre quedará un registro escrito de lo conversado con el entrevistado.
- d) En cada entrevista se podrá solicitar al entrevistado que deje por escrito su conocimiento o versión de los hechos.
- e) Se coordinarán las entrevistas requeridas para investigar con profundidad el reporte de violencia o acoso escolar. Las entrevistas podrán incluir a:
 - a) La víctima o víctimas.
 - b) El alumno/a o los/as alumnos/as acusados/as.
 - c) Los testigos mencionados como presentes.
 - d) Otros alumnos que no son amigos de ninguno de los involucrados.
 - e) El curso y/o grupos al interior del curso.
 - f) Otros miembros de la comunidad que puedan tener información.

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones y el discernimiento de las medidas correspondientes, el o los encargados asegurarán a todas las partes respeto por su dignidad y honra, cautelando el grado de privacidad y/o confidencialidad que corresponda a los temas tratados.

2) Acciones

- a) Una vez terminado el proceso de investigación, se informará a los apoderados de él o los involucrados, de los resultados de la misma.
- b) Si la investigación determinara que se trata de una situación de acoso escolar, se tomarán las medidas disciplinarias pertinentes y se elaborará un plan de acción que podrá incluir, entre otros:

Medidas reparatorias hacia la víctima

- a) Informar a los profesores de los involucrados para que estén atentos a la situación y para que sigan las indicaciones de orientación.
- b) Intervenciones a nivel del grupo o del curso en el caso que se estime conveniente.
- c) Derivación a profesionales de apoyo (orientador, psicólogo u otro) para realizar las acciones de apoyo, cuando se considere necesario.
- d) Medidas formativas, reparatorias que promuevan la reflexión.

Seguimiento

- a) El o los Profesores Jefes deberán hacer seguimiento con los alumnos involucrados, monitoreando la situación e informando al ECE, Comité de Convivencia Escolar y Orientador.
- b) A nivel de toda la comunidad educativa se generarán estrategias para prevenir la violencia escolar y/o acoso escolar (bullying) por medio de talleres y actividades formativas, deportivas y recreativas.

Medidas y sanciones disciplinarias.

Las medidas y sanciones disciplinarias con su gradualidad son:

- a) Amonestación verbal.
- b) Registro de la falta en la hoja de observaciones.
- c) Derivación a un profesional competente.
- d) Compromiso escrito de cambio conductual.
- e) Acompañamiento con Orientador.
- f) Suspensión de clases.
- g) No renovación de Matrícula para el próximo año escolar.
- h) Si el responsable fuere un funcionario del establecimiento, se aplicarán las medidas contempladas en normas internas, así como en la legislación vigente.
- i) Si el responsable fuere el padre, la madre o apoderado de un alumno, en casos graves se aplicarán las medidas contempladas en normas internas, así como en la legislación vigente.

4. Criterios de aplicación de las sanciones y medidas disciplinarias

a) Toda sanción o medida debe tener claramente un carácter formativo para todos los involucrados y para la comunidad en su conjunto. Será impuesta conforme a la gravedad de la conducta, respetando la dignidad de los involucrados y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable, respetando en todo momento un debido proceso, en el cual sean escuchadas todas las partes involucradas.

b) Deberán tomarse en cuenta, al momento de determinar la sanción o medida, los siguientes criterios:

- La edad, cargo o funciones de las partes involucradas.
- La naturaleza, intensidad y extensión de la agresión por factores tales como:
 - La pluralidad y grado de responsabilidad de los agresores.
 - El carácter vejatorio o humillante del maltratado.
 - Haber actuado en anonimato, con una identidad falsa u ocultando el rostro.
 - Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa.
- La conducta anterior del responsable.
- El abuso de una posición superior, ya sea física o moral, de una autoridad u otro miembro de la comunidad educativa.
- La discapacidad o indefensión del afectado.

3. Obligación de denuncia de delitos.

El/la Director/a en quien este/a delegue, deberá denunciar cualquier acción que revista carácter de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, robo, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar, ya sea, a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR

Se incluyen las situaciones de violencia o maltrato que ocurran entre:

- a) Funcionarios.
- b) Apoderados.
- c) Apoderados y Funcionarios.

Las conductas de Violencia o Maltrato entre adultos se describen a continuación (no taxativas):

- Actitudes o manifestaciones irrespetuosas hacia cualquier miembro de la comunidad escolar (funcionarios y/o apoderados), como, por ejemplo: expresarse con gestos o vocabulario groseros u ofensivos, expresarse con un volumen de voz inadecuado o gritos, etc.
- Sustraer o destruir bienes materiales de personas (funcionarios y/o apoderados) o del colegio.
- Comportarse agresivamente, conducta que puede expresarse por ejemplo a través de romper, golpear o dañar objetos, muebles o materiales de personas (funcionarios y/o apoderados) o del colegio.
- Consumo en dependencias del colegio, de alcohol, tabaco u otras drogas indicadas como ilícitas en la ley. Así mismo, asistir al colegio bajo efectos de drogas o alcohol.
- Faltas a la verdad e injurias hacia cualquier persona (funcionarios y/o apoderados) de la comunidad escolar.
- Actitudes discriminatorias de cualquier tipo hacia personas del colegio (funcionarios y/o apoderados), por ejemplo: ridiculizar, mofarse, descalificar, humillar, etc.
- Amenazar explícita y/o implícitamente, de forma gestual, verbal, escrita o través de cualquier medio tecnológico a algún miembro de la comunidad escolar (funcionarios y/o apoderados).
- Hacer uso indebido de elementos informáticos o tecnológicos para referirse con o sin intención de perjudicar a personas (funcionarios y/o apoderados) o a la Institución, atentando contra su dignidad (Chat, WhatsApp, Hackear, Facebook, Instagram, Twitter, etc.).
- Agredir física o psicológicamente, a cualquier persona (funcionarios y/o apoderados) de la comunidad escolar.
- Mostrar, difundir, y/o entregar imágenes de connotación sexual, pornográficas, eróticas, violentas u otras inadecuadas para personas (funcionarios y/o apoderados) de la comunidad escolar.

II. Procedimiento por Maltrato entre Adultos de la Comunidad Educativa:

- a. **Recepción de la Denuncia:** El adulto afectado o quien presencie la situación de violencia deberá informar de forma presencial y a la brevedad posible el hecho ocurrido a Convivencia Escolar, debiendo quedar registro escrito y firmado de la denuncia. Encargada de Convivencia Escolar informara de forma inmediata a Dirección del colegio la recepción de la denuncia y el inicio del proceso de investigación.
- b. **Proceso de Investigación:** Una vez recepcionada la denuncia en Convivencia Escolar, se iniciará un proceso de indagación para reunir antecedentes con un plazo máximo de duración de 10 días hábiles, se podrá entrevistar a los involucrados, testigos y recepcionar medios de prueba, debiendo quedar registro escrito de cada acción.
- c. **Comunicación y Entrevista con Encargada de Convivencia Escolar:** Concluida la investigación Convivencia Escolar citará a una entrevista personal a los involucrados, implementándose posteriormente un Plan de Acción, para establecer compromisos entre ellos, de llegarse a la conclusión de los hechos denunciados.

Observación: En aquellos casos en que la situación de maltrato o violencia sea constitutiva de delito, los antecedentes serán remitidos a la instancia judicial correspondiente (Carabineros, PDI, Ministerio Publico).

III. Medidas de Reparación:

En el Plan de Acción se deberá especificar las medidas de reparación adoptadas a favor del afectado(a), así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. Tales medidas podrán consistir, por ejemplo, en disculpas privadas o públicas, restablecimiento de efectos personales u otras acciones para reparar o restituir el daño causado.

Las medidas reparatorias consideran gestos y acciones que un "agresor" puede tener con la persona agredida o en beneficio de la comunidad educativa y que acompañan el reconocimiento de haber infringido un daño, las que estarán en directa relación con nuestro RICE.

IV. Medidas y Consecuencias:

4.1 Entre Funcionarios: Dependiendo de la gravedad de la situación, se efectuarán las siguientes acciones:

- a. **Amonestación Verbal:** Consiste en la amonestación privada y directa que será efectuada por el Director, la cual se hará personalmente al funcionario, dejando constancia en la hoja de entrevista.
- b. **Mediación entre las partes:** Si la situación lo amerita se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados. Debiendo quedar registro del proceso.

- c. **Amonestación Escrita:** Consiste en la representación formal, por parte del Director, que se hace al funcionario, por escrito, dejándose constancia de ella en su carpeta personal, con copia a la Inspección del Trabajo.
- d. **Denuncia a Tribunales por Delitos:** Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Fiscalía). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el funcionario responsable podrá perder su calidad de trabajador en conformidad con las causales establecidas en el Código del Trabajo.

4.2 Entre Apoderados: Los apoderados son miembros del Centro General de Padres y se rigen por sus estatutos y normativas internas. No obstante, como integrantes de la Comunidad Educativa del Colegio, también se rigen por las normas de convivencia del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, así como por lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios Educativos. La transgresión de esta normativa será evaluada por la Encargada de Convivencia Escolar del Establecimiento, y las consecuencias serán determinadas de acuerdo a la gravedad de la falta y en consideración a los antecedentes recopilados, efectuándose las siguientes acciones:

- a. **Entrevista Personal:** Entrevista del Encargado de Convivencia Escolar con los apoderados involucrados acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.
- b. **Mediación entre las partes:** Si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados.
- c. **Suspensión como Apoderados:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia, se podrá suspender temporalmente o permanentemente su participación como apoderado en el Establecimiento, debiendo éste nombrar por escrito un apoderado reemplazante.
- d. **Denuncia a Tribunales por Delitos:** Si se configura un delito de agresión física u otro constitutivo de delito según la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Fiscalía). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el apoderado responsable perderá su calidad de tal teniendo que nombrar a un reemplazante.

4.3 Entre Apoderados y Funcionarios:

- a. **Entrevista Personal:** Entrevista Encargada de Convivencia Escolar con las personas involucradas acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.
- b. **Mediación entre las partes:** Si la situación lo amerita se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados, en conformidad con las características establecidas en el reglamento de Convivencia Escolar.

- c. **Suspensión Temporal de las Funciones:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia entre apoderados y funcionarios, se podrá suspender temporalmente su participación como apoderado y/o funcionario en el colegio según corresponda, debiendo en el caso de tratarse de un apoderado nombrar un apoderado reemplazante.
- d. **Denuncia a Tribunales por Delitos:** Si se configura un delito de agresión física u otro considerado delito por la ley, el Colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI o Fiscalía). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el apoderado o el funcionario que resulte responsable podrán perder su calidad.

V. Recursos o Apelaciones:

El adulto involucrado podrá apelar a la resolución adoptada por escrito y fundadamente en un plazo de 48 hrs. ante la Dirección del colegio, quien resolverá previa consulta al Comité de Convivencia Escolar dentro del plazo de cinco días, debiendo entregarse respuesta escrita de lo resuelto.

VI. Evaluación y Seguimiento:

Luego de quince días hábiles de informado a los involucrados el Plan de Acción, se citará a los adultos involucrados con el fin de analizar el seguimiento de los compromisos establecidos. Convivencia Escolar deberá efectuar una evaluación del plan de acción, el seguimiento y acompañamiento de los involucrados. Deberá quedar registro escrito del cierre y resultados del proceso.

VII. Acciones Preventivas:

Promover acciones que fomenten y fortalezcan una sana convivencia y buen trato entre los adultos de la Comunidad Educativa, es una tarea y responsabilidad permanente de toda la comunidad escolar, siendo numerosas las acciones formativas dirigidas hacia tal objetivo, destacando las siguientes:

- **Normas de convivencias claras y consistentes:** En las que se rechace toda forma de violencia, poniendo límites al maltrato entre adultos y sancionando las conductas de abuso.
- **Promoción del Buen Trato:** generación de prácticas y ambientes bien tratantes, a través de la práctica del Decálogo de Buen Trato y Plan de Virtudes.
- **Fortalecimiento de presencia, cercanía y compromiso entre los adultos:** Que permita que entre los adultos se logre un diálogo de confianza, respeto y convivencia armónica, se releva la figura de los Agentes de Convivencia Escolar entre los apoderados.
- **Fomento de estrategias pacíficas de resolución de conflictos:** Desarrollar en los adultos habilidades para resolver asertivamente situaciones de conflictos, a través de las estrategias definidas en el Reglamento de Convivencia Escolar.