



## **Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.**

Según quién cometa el maltrato, acoso o violencia se puede distinguir entre:

- Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares.
- Acoso escolar o bullying.
- Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
- Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- Maltrato entre adultos.

### **3.1 Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.**

#### **Definición de conceptos**

Es importante distinguir el acoso escolar de otras dificultades de convivencia, como conflictos de intereses entre pares. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen acoso escolar que se distingue por la asimetría entre los involucrados y la reiteración de la agresión.

**Conflicto de interés:** situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo, además, que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas.

Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

En consecuencia, no configura acoso escolar:

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
- Peleas o dificultades entre dos o más personas que están en igualdad de condiciones.

Para dichas situaciones se utilizará las mediaciones internas para la resolución de conflictos descritas en el capítulo 11.3.5. del presente Reglamento Interno.

#### **Maltrato escolar**

Es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por



otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos, siempre que:

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

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

- Agresiones físicas: directas o indirectas.
- Agresiones verbales: directas o indirectas.
- Agresión psicológica por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- Aislamiento y exclusión social.
- Acoso racial, xenofobia o homofobia o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea.
- Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- Intimidación por medios tecnológicos (Cuando se esté en presencia de situaciones que ocurran a través de un medio virtual se aplicará el **PROTOCOLO DE CIBERBULLYING que se encuentra en el presente Reglamento Interno ANEXO 3**)
- Grooming: acción en la cual un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas

El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de acoso escolar.

### **Acoso escolar o Bullying**

No todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares pueden considerarse acoso entre iguales.

*“La Ley General de Educación se define el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (...) por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan contra los estudiantes, valiéndose para ello de situaciones de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque e 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 tomando en cuenta su edad y condición”* **LEG Art. 16**

Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser



presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de texto, amenazas telefónicas o a través de redes sociales de internet.

Las conductas constitutivas de Bullying presentan las siguientes características que permiten diferenciarlo claramente de otras conductas que pueden molestar a un estudiante o que pueden constituir violencia:

- Se causa daño a un individuo que está en situación de indefensión, sumisión o inferioridad. Se basa en una relación de asimetría de poder.
- El daño puede ser de diversa índole como se encuentra descrito anteriormente en tipos de maltrato.
- El daño se ejerce de forma repetida en el tiempo, durante un periodo largo y de forma recurrente.
- El agresor o agresores muestran intencionalidad de hacer daño, aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.

El carácter privado de muchas agresiones dificulta su detección, siendo los propios estudiantes los que más saben y conocen el padecimiento que otros compañeros pueden estar sufriendo.

El estudiante que se siente acosado o intimidado necesita del apoyo de sus compañeros y de un clima escolar donde se dé pie para la comunicación de los conflictos, entre los cuales se puede incluir los episodios de maltrato.

### **Estrategias de intervención preventiva para situaciones de maltrato o acoso escolar entre pares.**

Considerando la importancia de la prevención, nuestro establecimiento ha implementado un plan de trabajo que considera las siguientes acciones:

- Presentación del Comité de Convivencia Escolar a todos los estudiantes con el fin de saber a quién recurrir ante cualquier situación de maltrato o menoscabo.
- Presentación del Reglamento de disciplina y convivencia escolar junto a los diferentes protocolos de actuación en instancias como es el Consejo escolar.
- Desarrollo de actividades que promuevan el buen trato, la empatía, la resolución pacífica de conflictos, entre otros, como se estipula en el Plan anual de Convivencia escolar.
- Celebración del día de la convivencia escolar, contra el ciberacoso, entre otras y realización de campañas según se determine.
- Promoción de valores institucionales expresados en el Proyecto Educativo en clases de orientación, religión entre otras.



Sin embargo, a pesar de adoptar medidas preventivas, y estar atento a posibles indicios que apunten hacia situaciones incipientes de maltrato entre alumnos, pueden surgir casos que pasan desapercibidos o que en su caso se precipitan debido a una ruptura brusca de amistad, de emparejamiento o de lucha de poder entre grupos o individuos, o simplemente porque la víctima ha callado durante un tiempo por su propia dificultad para comunicar. En caso de constatarse un caso grave de maltrato o acoso o recibir una denuncia en el establecimiento se realizará el siguiente proceso:

### **Procedimiento establecido ante una denuncia de maltrato escolar o acoso escolar (bullying).**

El Colegio realizará una Investigación de la situación con el objetivo de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes. La investigación constará de los siguientes pasos:

- I. Denuncia.
- II. Investigación.
- III. Resolución.
- IV. Seguimiento.

La activación del presente Protocolo, su desarrollo y conclusión es de responsabilidad del Encargado(a) de convivencia escolar del Colegio.

#### **I. DENUNCIA**

Todo integrante de la comunidad educativa puede realizar la denuncia respecto a situaciones de Maltrato escolar o Bullying ocurridas entre los estudiantes al Encargado(a) de convivencia escolar. En caso de ser recibida por otro funcionario se debe informar inmediatamente al Encargado de convivencia escolar o al Director del establecimiento.

1) El Receptor de la denuncia, debe entregar apoyo y contención al estudiante, explicándole de forma simple que el Colegio abrirá proceso de investigación y acompañamiento con el fin de esclarecer los hechos.

Se deja constancia escrita de la denuncia realizada por el estudiante o por una persona distinta a la víctima. La declaración inicial debe estar evidenciado QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados, desde CUÁNDO ocurre y CÓMO se sintió. El entrevistador debe, en todo momento, evitar la doble victimización.

2) El Encargado(a) de convivencia escolar, debe comunicar de forma inmediata al



Director del Colegio, de la activación del Protocolo y abrir la “Carpeta de Investigación” correspondiente.

3) En caso de agresión física, la inspectora general o encargada de convivencia escolar verificará si existe algún tipo de lesión. De ser así, se seguirá el procedimiento indicado en el protocolo de accidentes escolares, dando aviso al padre, madre o apoderado del estudiante.

De constatarse lesiones:

- Si el estudiante agresor es mayor de 14 años, de acuerdo a la Ley N° 20.084, se dejará constancia en Carabineros. Esta acción será realizada por el Director del establecimiento o quien el designe.
- Si el estudiante agresor es menor de 14 años, se dejará constancia en los Tribunales de Familia que correspondan.

## II. INVESTIGACIÓN

La investigación es confidencial y reservada, solo conocerán de ella los involucrados directos (víctima y denunciado(s)), el Encargado(a) de convivencia escolar y el Director(a) del colegio y aquellas personas determinadas por el equipo directivo que puedan ser vitales para este proceso como son profesores jefes, profesor de asignatura, psicólogo, inspectoría general u otro.

**El objetivo de la investigación será determinar si los hechos son reales y si se trata de un caso de maltrato escolar o acoso escolar.**

El proceso de investigación durará un máximo de 10 días hábiles.

### **Proceso:**

- 1) Comienza con la apertura de la “Carpeta de Investigación”.
- 2) Se incorpora a la “Carpeta de Investigación” la declaración inicial de la víctima.
- 3) El equipo directivo (o comisión de evaluación) se reunirá para determinar las acciones a realizar que complementen a las entrevistas de los involucrados, como por ejemplo entrevista a otros profesores, inspectores, estudiantes que ayuden a esclarecer la situación denunciada. Se podrán realizar medidas urgentes de protección a la víctima.

La reunión tendría un carácter informativo y de aprobación de las medidas de resguardo para los involucrados.

Las entrevistas que se deban tomar durante la investigación, estarán a cargo en conjunto por el Encargado(a) de convivencia escolar, Psicólogo(a) o Inspector(a)



general.

4) **Medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados:** El equipo de convivencia escolar deberá tomar todos los resguardos que sean necesarios para proteger los derechos y garantías fundamentales de los intervinientes en la situación de maltrato escolar, cualquiera sea su posición en el caso, como agresor o como agredido, respetando además el derecho al debido proceso.

Una de las medidas posibles a adoptar a tal efecto será la separación o aislación del agredido y su eventual agresor, con el objeto de proteger su integridad, otorgándole todo el resguardo posible. Esto no implica necesariamente la suspensión, sino que puede reubicarse en una misma sala, distanciados, o bien cambio temporal de curso (si es que existe más de uno por nivel) mientras dure la investigación, entre otras medidas que se puedan adoptar en el mismo sentido.

5) **Deber de informar:** Se cita al Apoderado de ambas partes, por separado, para informar de la situación ocurrida, la activación del Protocolo y de las acciones a seguir por el Colegio. Asimismo, se les debe explicar que las medidas preventivas o de apoyo que tome el Colegio no constituyen bajo ningún motivo un pronunciamiento acerca de la situación o responsabilidad de los involucrados, sino que son para resguardar la integridad psíquica y física de los estudiantes.

Si la denuncia fue realizada por el apoderado junto al estudiante se considera esa instancia como la comunicación del inicio del proceso.

6) Se entrevistará y tomará declaración escrita de los testigos presenciales o de oídas, que permitan esclarecer los hechos. Esta declaración debe contener la individualización de los testigos, la relación con los involucrados en la denuncia y debe ser escrita por ellos. En el caso de que sean niños o niñas menores de 12 años, basta con que se les lea el documento y estén de acuerdo.

7) Luego de las entrevistas se debe revisar la evidencia documental como los Libros de clases, actas de entrevistas, fichas de los estudiantes y otros documentos que tenga el Colegio.

### III. RESOLUCIÓN.

Una vez terminada la investigación se determinará si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, acoso escolar o si estos se desestiman se realizarán las siguientes acciones:



## **A. LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A MALTRATO ESCOLAR**

Si los hechos denunciados corresponden a un maltrato físico o psicológico se cerrará el proceso de investigación y se tomarán las siguientes medidas:

1) Entrevista al apoderado del alumno victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicóloga del establecimiento. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave o gravísima de acuerdo a lo expresado en nuestro Reglamento interno. Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno del colegio.

Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados. Esta disculpa puede ser realizada de manera verbal o escrita. Deberán actuar como ministro de fe un miembro del equipo Directivo.

2) Entrevista con el apoderado del alumno afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicología del establecimiento.

3) Se establecerán medidas de apoyo para todos los estudiantes involucrados que se indican más adelante.

## **B. LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A ACOSO ESCOLAR**

Si los hechos denunciados corresponden a acoso escolar el colegio realizará las siguientes acciones:

1) El equipo de Convivencia escolar, junto a profesionales que se estimen necesarios, crearán un plan de acción para la intervención y prevención de nuevas situaciones que considerará las medidas de apoyo a los involucrados y a otros miembros de la comunidad educativa que se estime pertinente, como son grupo curso, padres, apoderados, funcionarios.

2) Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la resolución y se derivará a la psicóloga del establecimiento. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias y formativas según lo indicado en el Capítulo 11: "Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimientos" del presente



## Reglamento Interno.

Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados. Esta disculpa puede ser realizada de manera verbal o escrita. Deberán actuar como ministro de fe un miembro del equipo Directivo.

3) Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la resolución y el plan de intervención para apoyar a su pupilo y prevenir que la situación vuelva a ocurrir.

4) Comunicación a la comunidad educativa: El plan de intervención generalmente requerirá que se involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.

### **C. SE DESESTIMA EL HECHO DENUNCIADO**

En caso de detectarse denuncias infundadas el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará al psicólogo del colegio al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria. Esta situación ocurre, por ejemplo, cuando un estudiante miente respecto a los hechos denunciados.

1) Se cita a la Madre, Padre y/o Apoderado de los involucrados para informar de la suspensión del

proceso y se entregan medidas de apoyo al alumno de parte del equipo de convivencia escolar e inspectoría general.

2) De esta decisión de cerrar definitivamente la “Carpeta de Investigación”, se debe informar al Director.

### **CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS MEDIDAS DE APOYO**

Las medidas de apoyo tendrán por objetivo el cese total de las agresiones, restablecer el respeto hacia la víctima por parte de los estudiantes y restablecer un clima de aula conducente a la sana convivencia. Entre las medidas que se considerarán para crear el plan de intervención se encuentran:

- Evaluar las medidas de apoyo que pudiera requerir la víctima, solicitando las autorizaciones respectivas para ejecutar aquellas que se estimen necesarias de acuerdo a la situación específica. Entre ellas se ofrecerá apoyo psicológico interno, se adoptarán medidas disciplinarias para el agresor, entre otras.
- Evaluar las medidas de apoyo que pueda requerir él o los estudiantes



denunciados, las cuales deben respetar su dignidad e integridad psíquica y física, y que sean las necesarias para evitar la continuidad de las conductas constitutivas de Maltrato escolar o Bullying. Proporcionar apoyo psicológico a través del equipo de convivencia escolar y realizar las derivaciones a profesionales externos si es necesario.

- Evaluar si se requiere de intervención en el curso o grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre ellos, como son talleres por parte del equipo de convivencia escolar o integrantes del comité de convivencia escolar en conjunto con el profesor jefe.
- Evaluar si se requiere de un proceso formativo para los apoderados del curso en que se dio la situación de acoso escolar. Si así fuera, este se llevará a cabo en reunión de apoderados.
- Observación y acompañamiento de aula.
- Entrevista a estudiantes con especialistas, profesor jefe, orientador u otro profesional de apoyo.
- Entrevista a los apoderados.
- Derivación a las redes de apoyo u organismos que permitan acceder a consultorías o apoyo externo.

#### IV. SEGUIMIENTO

Es necesario dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine maltrato escolar o acoso **Apelación**. Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar re-investigar la denuncia o evaluar la sanción. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

escolar.

1) Se cotejará que las acciones determinadas en el plan de intervención se realicen en el plazo determinado.

3) Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del

victimario y persisten en la realización de Maltrato escolar o Bullying, se procederá a tomar medidas disciplinarias que aseguren la protección del o los afectados y se sancionará a los responsables. Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas gravísimas en el Reglamento interno.



4) Tal como se establece en el plan de intervención los apoderados de los estudiantes serán entrevistados posterior al cierre de la investigación para entregar información respecto al proceso y actualizar antecedentes del estudiante.

5) Derivación: Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria. Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.

6) Medidas excepcionales: También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su actitud. El colegio podrá determinar la cancelación de matrícula o expulsión, la cual será informada a la SUPEREDUC, manteniendo las medidas de apoyo al estudiante victimario mientras se encuentre matriculado en el colegio y /o gestionando atención externas.

#### 1.4 Síntesis Resumen intervención urgente ante acoso escolar y maltrato

ETAPA	PRINCIPALES ACCIONES	PLAZOS
Denuncia	La víctima debe dejar relato escrito de los hechos. Comunicación al Encargado de Convivencia Escolar Se comunica al director	24 horas
Investigación	Se abre carpeta de investigación Reunión equipo directivo Comunicación a las familias y entrevistas a los denunciados. Revisión de otros antecedentes.	10 días hábiles
Resolución	<b>A. Maltrato escolar:</b> Comunicación a las familias entrega de medidas disciplinarias. Cierre de carpeta de investigación. <b>B. Acoso escolar:</b> Creación de un plan de intervención Comunicación con las familias, entrega de	Dentro de los 10 días hábiles.



	medidas de apoyo y disciplinarias (victimario) Comunicación a los profesores Cierre proceso de investigación- <b>C. Se desestima el hecho denunciado:</b> Comunicación con las familias, entrega de medidas disciplinarias. Se cierra la carpeta de investigación.	
Seguimiento	Monitoreo al plan determinado para los involucrados. Entrevista a la víctima A. Las conductas cesan, se cierra el proceso. B. Las conductas continúan: reevaluación de medidas, comunicación nuevamente a las familias, derivación externa.	1 mes  5 días hábiles en caso de tomarse una medida disciplinaria extraordinaria.

### **3.2 Procedimiento de actuación en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de un adulto (funcionario del colegio o apoderado) hacia un estudiante**

El Colegio Numancia rechaza categóricamente las conductas de maltrato en general, considerando de especial gravedad cuando éstas se producen desde un adulto hacia un estudiante. Por lo anterior, pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos, si llegasen a producirse.

Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de adulto contra estudiante serán manejados bajo la consideración de “falta grave” o “gravísima”, según quede establecido luego del análisis del hecho, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso y considerando en todo momento el bienestar superior del niño y niña.

#### **Definición de conceptos**

**Maltrato de Adulto contra Estudiante:** Cualquier acción 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, de 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.

### **Algunos ejemplos de conductas de maltrato de adulto a estudiante**

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de uno o más estudiantes.
- 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 a través de *chats*, *blogs*, *fotologs*, *Facebook*, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- Intimidar a los alumnos con cualquier tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aún cuando no se haya hecho uso de ellos.
- Vulnerar derechos fundamentales como comer, ir al baño, descansar, etc. de manera arbitraria y sostenida en el tiempo.

### **Estrategias de intervención para prevenir el maltrato de adultos hacia alumnos**

Considerando la importancia de la prevención, nuestro establecimiento ha implementado un plan de trabajo que considera las siguientes acciones:

- Presentación del Comité de Convivencia Escolar a profesores, funcionarios, apoderados y estudiantes con el fin de saber a quién recurrir ante cualquier situación de maltrato o menoscabo.
- Presentación a toda la comunidad educativa del Reglamento de disciplina y convivencia escolar junto a los diferentes protocolos de actuación.
- Realización de talleres para padres durante las reuniones de apoderados.
- Promover y reforzar de manera permanente entre los adultos de la comunidad escolar actitudes y valores que promuevan la sana convivencia entre adultos y niños.
- Realización de talleres esporádicos para profesores y/o asistentes de la educación, enfocados en el buen trato.

### **Procedimiento ante la denuncia de maltrato de un adulto miembro de la**



## comunidad educativa hacia un menor estudiante

**En caso de agresión verbal por parte de un adulto de la comunidad hacia un menor:**

### I. DENUNCIA

1) Denuncia: El Receptor de la denuncia, debe entregar apoyo y contención al estudiante. Se le solicitará que relate los hechos, los cuales deben quedar registrados de forma escrita. La denuncia debe ser informada a la brevedad a la encargada o un miembro del equipo de convivencia escolar.

Consideraciones:

- Si el denunciante es un estudiante de enseñanza media podrá escribir los hechos ocurridos.
- Si el denunciante fuese un estudiante testigo del hecho, podrá formular la denuncia verbalmente a un miembro del equipo de convivencia escolar, quien tomará nota escrita de la denuncia. Se resguardará en todo momento la integridad física y psicológica del denunciante.
- Si la denuncia es realizada por el apoderado del estudiante, será el quien escriba los hechos o su alumno en caso de que esté presente en la entrevista. Esta acción será considerada como parte del proceso de investigación "deber de informar a los involucrados".

2) El Equipo de Convivencia Escolar informará a Dirección sobre lo acontecido de manera inmediata tras recibir la denuncia.

3) El encargado de Convivencia escolar u otra persona que designe el Director iniciará el proceso de investigación con los antecedentes que tenga el caso.

### II. INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación tendrá un plazo de 10 días hábiles a partir de realizada la denuncia.

1) El Equipo de convivencia Escolar realizará la activación del protocolo.

2) **Deber de informar a los involucrados.** Se informará, en entrevista, de la denuncia los involucrados en el caso y sus apoderados. Es importante aclarar que en esta etapa todavía no hay resolución ni sanción, sino solo se da cuenta de que hay una investigación.

3) Entrevista a posibles testigos u otros agentes que puedan entregar información



respecto a la situación denunciada. Las entrevistas deberán quedar registradas en acta.

Cabe señalar que tanto la identidad del estudiante víctima, denunciante y/o testigos serán resguardados frente a los hechos denunciados, siendo expresados solo para esclarecer los hechos y registrar las declaraciones.

4) **Medidas inmediatas a abordar por el colegio:** En caso de agresión física a estudiantes la inspectora general o quien se designe verificará si existe algún tipo de lesión.

En caso de constatar lesiones se dejará constancia en Carabineros, independiente de que el agresor sea colaborador del Colegio o apoderado.

**Manejo de la información:** toda comunicación será realizada por el Director del colegio, siempre y cuando se estime necesario.

Una vez cumplido el proceso de investigación se deberá informar los resultados al Director quien notificará las medidas a implementar

5) Medidas de acompañamiento a la víctima. En caso de comprobarse maltrato de parte de un adulto a un estudiante, el Director solicitará a su equipo de convivencia escolar o equipo directivo un plan de acción y trabajo con el estudiante. Si se estimara necesario, podrán participar en este plan otros profesionales de apoyo.

### III. RESOLUCIÓN

1) El Director junto a quien el designe notificará las medidas a implementar.

#### **Consideraciones si el denunciado es un apoderado/a del Colegio**

- Se procederá en función al presente Reglamento Interno del Colegio.
- Si el agresor es un apoderado/a y asume su responsabilidad en la denuncia realizada, se le solicitará remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa, oral o escrita, dirigida al estudiante afectado y a su apoderado. En caso de efectuar la disculpa oral, la realizara en presencia del padre, madre o apoderado de este/a, y teniendo como ministro de fe al director/a, quedando constancia escrita en el Libro de actas. Al hacerlo de forma escrita, esta tendrá que venir con copia a Dirección con el fin de dejar un respaldo.
- Si el apoderado se niega, o no cumple con el acuerdo solicitado, el colegio



evaluará su continuidad como tal.

- Si existe reincidencia de agresión verbal del mismo apoderado hacia un estudiante del establecimiento, ya sea el mismo u otro, se seguirán los pasos mencionados en el punto anterior y deberá dejar de cumplir con su labor de apoderado. Se evaluará la medida con los organismos pertinentes si es necesario prohibirle la entrada al establecimiento en cualquier instancia. Si el apoderado del estudiante agredido lo solicita, se realizará denuncia a la PDI.

#### **Consideraciones si el denunciado fuera un funcionario del colegio:**

- Se le exigirá dar las disculpas correspondientes al estudiante y al apoderado en forma presencial y teniendo como ministro de fe al director/a, debiendo firmar, además, un acta de amonestación.
- Se pondrá en conocimiento inmediato al sostenedor de la corporación educacional quien procederá de acuerdo con las leyes laborales vigentes.

2) Se le informará a la madre, padre o apoderado del estudiante (o estudiantes) de la resolución del proceso de investigación y se entregará un plan de apoyo para el estudiante que puede incluir acompañamiento del equipo de convivencia escolar, profesionales de apoyo o derivación externa. Los antecedentes y acuerdos deben quedar registrados en acta.

#### **En caso de agresión física por parte de un adulto de la comunidad hacia un menor.**

Ante la sospecha o certeza de agresión física por parte de un adulto del establecimiento hacia un estudiante, el Equipo de Convivencia Escolar realizará una investigación de los sucesos acontecidos.

### **I. DENUNCIA**

#### **1) Presentación de la Denuncia:**

Se le solicitará que relate los hechos, los cuales deben quedar registrados de forma escrita. La denuncia debe ser informada a la brevedad en caso de no ser recibida por el equipo de convivencia escolar.

En caso de agresión física, la inspectora general o encargada de convivencia escolar verificará si existe algún tipo de lesión. De ser así, se seguirá el procedimiento indicado en el protocolo de accidentes escolares, dando aviso al padre, madre o apoderado del estudiante.

En el caso de verificarse agresión física mediante la constatación de lesiones, de



acuerdo a la Ley N° 20.084, se dejará constancia en Carabineros. Esta acción será realizada por el Director del establecimiento o quien el designe.

## II. DURANTE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

1) Se entrevistará a las personas involucradas. Posterior a esta investigación el apoderado será citado para ser informado del caso.

Si hubiere declaraciones de los involucrados o de terceros, estos deberán firmar la respectiva acta, dando fe de sus dichos. Se procurará la protección e integridad de quienes declaren en favor o en contra de los involucrados.

2) **Medidas de resguardo:** Como medida inmediata ante la sospecha de agresión física por parte de un adulto trabajador del establecimiento, este será reasignado en sus labores manteniéndole alejado del estudiante. Además, recibirá apoyo de la psicóloga del colegio y seguimiento de su relación con los estudiantes por parte del Equipo de Convivencia Escolar.

3) Duración de la investigación. El encargado de la investigación contará con 10 días hábiles para culminar el proceso prorrogable, por cinco días más, en caso de ser necesario.

4) El colegio resguardará en todo momento la identidad, intimidad y dignidad del estudiante cuyos padres o apoderados se vean involucrados en la denuncia, razón por la cual no se emitirán comentarios más allá de las personas directamente involucradas o que se encuentren trabajando en la investigación.

## III. RESOLUCIÓN

1) En el caso de verificarse agresión física hacia un estudiante infligido por un apoderado del establecimiento, ya sea mediante la constatación de lesiones o el relato de la víctima, se citará al apoderado/a de la víctima y se le solicitará poner la denuncia en Carabineros de Chile. Si el apoderado no desea realizar la denuncia, deberá dejar por escrito en el libro de actas de dirección su decisión y el director/a del establecimiento hará la denuncia a Carabineros de Chile.

2) En el caso de verificarse agresión física hacia un estudiante por parte de un trabajador del colegio, mediante la constatación de lesiones o el testimonio del mismo, el director realizará la denuncia correspondiente a Carabineros de Chile y notificará del caso en un máximo de 24 horas siguientes a la sostenedora del colegio. Además se notificará de las medidas a implementar, las que deberán ser concordantes con las estipulaciones del Reglamento Interno de Higiene y



Seguridad.

#### **IV. SEGUIMIENTO**

El colegio brindará el apoyo al estudiante afectado a través del equipo de convivencia escolar. Además, se evaluarán medidas de acompañamiento a tomar con los estudiantes del curso y sus apoderados.

### **3.3 Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia entre apoderados**

#### **Introducción y definición de conceptos**

El siguiente Protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier Apoderado, ya sea titular o suplente, que se encuentre en el Colegio en representación de un alumno, sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas:

- Violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra, etc.)
- Violencia verbal (insultos, injurias, gritos, etc.)
- Violencia psicológica (conductas intimidatorias, acoso, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas, etc.)
- Violencia social (rechazo, aislamiento, comentarios negativos en redes sociales, etc.)
- Vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima)

Todo lo anterior en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

### **Protocolo de actuación frente a una situación de violencia entre apoderados**

#### **I. DENUNCIA**

1) Cualquier adulto que presencie una acción violenta, indistintamente del tipo, debe llamar a la calma a los involucrados en el lugar de los hechos. Si esta calma no se logra en unos pocos minutos, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga registrándose una denuncia en Policía Local.

2) Inmediatamente después de reinstaurada la calma, se debe denunciar el



altercado al encargado/a de Convivencia Escolar. Si éste no se encontrara en el establecimiento, se debe informar a la persona presente con mayor rango jerárquico: Director, Inspector general, Jefe de Unidad Técnica Pedagógica o docente.

## II. INVESTIGACIÓN

1) Una vez informado el hecho de violencia entre apoderados al encargado de convivencia escolar, este debe citar a las partes involucradas y recabar la información necesaria para la investigación, tal evidenciado QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados y otros aspectos como el lugar, la hora, las causas de la agresión, el tipo de violencia, entre otros.

## III. RESOLUCIÓN

1) Se evaluará el daño al apoderado afectado considerando si la ofensa fue entre ambos de manera presencial o se utilizaron redes sociales como grupos de WhatsApp, Facebook, Instagram, correos electrónicos, etc. Esta determinación será tomada por el director del Colegio.

2) Al existir violencia física, verbal o psicológica, él o los apoderados involucrados se evaluará la permanencia en su rol y este será tomado por el apoderado suplente u otro adulto responsable relacionado con el alumno.

3) En caso de que uno de ellos tenga mayor responsabilidad en el altercado, ya sea por haberlo iniciado o haber infligido heridas de cualquier índole, deberá pedir disculpas a la víctima, ya sea de forma pública o privada. Respecto a la forma será evaluada considerando los antecedentes recabados y determinada por el Director del establecimiento educacional.

4) Si existe agresión física se podrá prohibir la entrada al establecimiento, para cualquier fin, a aquellos que incurrieron en la falta ya señalada. El Director del colegio será el encargado de transmitir esta información a los adultos afectados.

5) Si los Apoderados que incurrieron en violencia física no cumplieran con lo dispuesto por el Colegio, e intentaran ingresar al establecimiento o realizar labores de apoderado, serán denunciados a Carabineros de Chile o a la entidad que corresponda.

### **3.4 Procedimiento de actuación ante casos de agresión de padres y/o apoderados a trabajadores del establecimiento.**

#### **Definición de Conceptos**



**Será considerada como agresión** todo maltrato físico o psicológico, de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzar objetos, entre otros.

**Serán considerados trabajadores del establecimiento** toda persona que reciba remuneración por un servicio entregado dentro del establecimiento.

### **Procedimiento de actuación frente a una situación de agresión por parte de un padre o apoderado**

1) Es deber de todo trabajador(a) del colegio hacer un llamado a la calma siendo éste su objetivo principal, evitando confrontar al apoderado agresor. Paralelamente, se deben aplicar los siguientes pasos.

#### **I. DENUNCIA**

1) Todo trabajador del establecimiento víctima de violencia, por parte de un apoderado, debe informar al encargado de convivencia escolar la situación ocurrida. Ésta debe ser narrada considerando todos los antecedentes, tales como personas involucradas, lugar, hora, razones, tipos de agresión, etc., con el fin de dejar un acta clara respecto a lo acontecido.

2) El encargado de convivencia escolar deberá informar de la situación al Director del establecimiento de manera inmediata una vez realizada la denuncia.

#### **II. INVESTIGACIÓN**

1) Si la violencia ejercida por un padre o apoderado hacia un trabajador del establecimiento es de tipo física, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga y se dejará la denuncia en el Juzgado Civil Criminal de acuerdo con lo estipulado en la Ley N.º 18.834 Artículo 84. En este caso se exigirá el cambio inmediato de apoderado y la prohibición de ingresar al establecimiento.

2) El Director podrá citar a las partes involucradas a entrevista con el fin de mediar en la resolución del conflicto o entrevistar a cada uno para conocer los antecedentes y evaluar medidas pertinentes para resguardar al funcionario.

#### **III. RESOLUCIÓN**

1) El apoderado deberá pedir disculpas, con el Director y/o el Encargado de convivencia escolar como testigos al trabajador afectado, y firmar un compromiso de no incurrir nuevamente en conductas violentas hacia ningún trabajador del colegio.



COLEGIO NUMANCIA  
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO  
[colegionumancia@hotmail.com](mailto:colegionumancia@hotmail.com)

2) Al apoderado se le destituirá inmediatamente de su rol, asumiéndolo el apoderado suplente del alumno. De incurrir nuevamente en la falta, se le prohibirá el ingreso al establecimiento para cualquier actividad, independiente de su tipo.

3) El encargado de dar a conocer, y aplicar las sanciones a los padres, madres y apoderados involucrados en un acto de violencia hacia un trabajador, será el Director del colegio y/ Inspección General, las cuales deben coherentes con lo estipulado en el Reglamento Interno.

**Cualquier situación no contenida en este protocolo será sujeto de revisión por parte de las autoridades del Colegio.**