



PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA  
ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

2025

# **PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de 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.

Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 D de la Ley General de Educación, son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.

Sin perjuicio de lo anterior y al ser la violencia escolar un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia.

## **II. TIPOS DE VIOLENCIA ESCOLAR <sup>1</sup>**

Además del Acoso Escolar, se han caracterizado y definido distintas manifestaciones de la violencia escolar. Las orientaciones para prevenir y abordar cada una de ellas son distintas, dependiendo del tipo de fenómeno y de los actores involucrados.

### **a) 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.

---

<sup>1</sup> ¿Cómo prevenir y abordar la violencia escolar?, División de Educación General, Mineduc

### **b) AGRESIONES FÍSICAS.**

Se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de que se utilicen armas de cualquier tipo, eso constituye un agravante significativo.

### **c) 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.

### **d) 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 los 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.

### **e) 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.

## **III. FORMAS VIOLENCIA ESCOLAR.**

Se considerarán asimismo constitutivas de violencia escolar, entre otras, las siguientes conductas, en un espacio temporal acotado y con la intención de causar daño físico o psicológico:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a un estudiante del establecimiento. Ejemplo: burlas, amenazas, insultos, reglazos, gritos, descalificaciones, entre otras.
- Participar en actos violentos, como agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un compañero de COLEGIO causando lesiones. Ejemplo: bofetadas, combos, patadas, entre otros, aunque no exista reiteración.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, o burlarse de un alumno de manera reiterada, dentro y fuera del COLEGIO.
- Amenazar, atacar, injuriar, ridiculizar o desprestigiar a un alumno a través de chats, blogs, Facebook, mensaje de texto, correos electrónicos, Instagram, Twitter, Messenger, Skype, YouTube, foros, servidores que almacenan, videos o fotografías, WhatsApp, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- Burlas de contenido sexual.

## **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO.**

A fin de definir los pasos a seguir frente a la ocurrencia de determinadas situaciones de violencia escolar y establecer los responsables de llevar a cabo el respectivo procedimiento y de esta forma

gestionar una buena convivencia escolar al interior del establecimiento, es que el presente protocolo ha distinguido los siguientes procedimientos:

- Protocolo de acoso escolar y/o violencia entre alumnos.
- Protocolo de maltrato y/o violencia escolar entre miembros de la comunidad educativa.

## **PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR Y/O VIOLENCIA ENTRE ALUMNOS**

### **1. DEFINICIONES.**

A fin de comprender el ámbito de aplicación del presente protocolo, es preciso tener presente las siguientes definiciones:

**a) CONFLICTO:** involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.

**b) CIBERBULLYING:** es el uso de los medios tecnológicos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales. No se trata aquí el acoso o abuso de índole estrictamente sexual ni los casos en los que personas adultas intervienen. Estamos ante un caso de Cyberbullying cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.

**c) ACOSO ESCOLAR:** es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de 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, tomando en cuenta su edad y condición”. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Para que una **agresión** sea **calificada de acoso** debe ser **reiterada** en el tiempo y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le impida al afectado defenderse, y por tanto constituya abuso (violencia psicológica o física). Es decir, una agresión ocasional, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso, sin perjuicio que puede ser sancionada.

d) El alumno(a) afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.

### **EL ACOSO DEBE:**

- 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.

- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

#### **NO ES ACOSO ESCOLAR:**

- Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas.
- Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Juegos bruscos o violentos.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.**

El presente protocolo se aplicará en las siguientes situaciones:

a) Acoso escolar: bullying o ciberbullying.

b) Situaciones que constituyen violencia escolar entre alumnos, pero que no constituyen acoso escolar.

## **3. PROCEDIMIENTO <sup>2</sup>**

### **PASO UNO: De la detección.**

Cualquier miembro de la comunidad escolar del COLEGIO, sea directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo y personal auxiliar, que tome conocimiento, ya sea a través del propio alumno, de un tercero o a través de una observación directa de una situación de acoso escolar o violencia, efectuado dentro o fuera del establecimiento educacional, le corresponderá comunicar los hechos al Encargado de Convivencia Escolar o a algún miembro del Equipo Directivo<sup>3</sup>, lo anterior dentro de un plazo de 24 horas desde que tomó conocimiento. De esta comunicación se deberá dejar constancia por escrito.

En el caso de los apoderados o el propio alumno, podrán acercarse al profesor jefe, Coordinadora de convivencia, asistente de convivencia o algún miembro del Equipo Directivo, para plantear hechos o situaciones que pudieren ser constitutivas de conflicto entre pares o acoso escolar.

En lo posible, se deberá procurar atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo.

### **PASO DOS: Evaluación o adopción de medidas urgentes.**

Si la situación denunciada o constatada reviste características de **gravedad** (lesiones), el funcionario encargado deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el protocolo de accidente escolar en caso de ser procedente de acuerdo al tipo de lesión, a fin de dar el debido resguardo a la vida e integridad física de los alumnos afectados.

Medidas urgentes o de resguardo del interés superior de él o la estudiante pueden ser<sup>4</sup> :

- La prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al establecimiento.

---

<sup>2</sup> (i) Acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con la vulneración de derechos. Anexo 6, Circular N° 482 Supereduc.

<sup>3</sup> (ii) Las personas responsables de implementar el protocolo y realizar las acciones y medidas que se dispongan en estos. Anexo 6 Circular N° 482, Supereduc.

<sup>4</sup> (v) Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados. Anexo 6, Circular 482, Supereduc.

- Proporcionar contención emocional a los involucrados con los profesionales internos del establecimiento educacional ya sea a través de Convivencia educativa o la Unidad de apoyo psicopedagógico.
- Derivación a redes de apoyo externas (ONL, PIE, CESFAM u otras) según corresponda.
- Redistribuir ubicación de los alumnos involucrados en la sala y sectorizar lugares para los recreos y toda otra medida, que tienda a impedir que estos tengan contacto mientras se realiza la investigación.
- Otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.
- Efectuado lo anterior, se deberá comunicar inmediatamente a la dirección lo sucedido y se debe dejar registro formalmente de los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y se debe seguir el curso del protocolo de actuación.

En la adopción de estas medidas se debe considerar el resguardo de la privacidad de los involucrados, especialmente de los alumnos afectados.

Si se trata de hechos que **puedan constituir delitos**, se deberá hacer la denuncia correspondiente a Carabineros, PDI o Ministerio Público, en atención a lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

En virtud de lo establecido en la Ley de Responsabilidad Adolescentes, los mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables. Están legalmente obligados a denunciar: director, Coordinadora de convivencia, asistentes de convivencias profesores/as, en Carabineros, PDI o Ministerio Público.

**Plazo:** La Dirección o el funcionario que ésta determine, deberá efectuar la denuncia respectiva ante los organismos competentes, dentro del plazo de 24 horas siguientes al relato del niño o de constatados los hechos. La denuncia se hará a través de oficio o constancia dejada en el organismo pertinente y junto con ella se deberán entregar todos los antecedentes del caso, que se tuvieran hasta ese momento. Existe la posibilidad de realizar la denuncia en la fiscalía local mediante correo electrónico, adjuntando el formulario que se encuentra en la página <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp><sup>5</sup>

Si se trata de hechos que **puedan constituir posibles vulneraciones de derecho**, atendida la edad de los agresores (menores de 14 años), se deberá poner en conocimiento del Tribunal de Familia<sup>6</sup>, para lo cual el encargado de convivencia o quien designe la dirección, ingresará al portal judicial un oficio indicando los hechos y acompañando los antecedentes de los que disponga, sin perjuicio de ampliar la información de manera posterior previo requerimiento del tribunal<sup>7</sup>.

**Plazo:** en un plazo de 72 horas desde que se determina los indicios de la posible vulneración.

### **PASO TRES: Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos.**

El encargado de convivencia o funcionario delegado, una vez conocida la denuncia y adoptadas las medidas urgentes -si éstas procedieren- deberá evaluar la posibilidad de emplear un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos.

Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa.

El Encargado de convivencia o la persona designada para llevar a delante la investigación, una vez analizado los antecedentes preliminares, ofrecerá a las partes un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos.

**Plazo:** hasta 2 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos, se debe presentar esta posibilidad a los involucrados.

---

<sup>5</sup>(ix) “....Además se deberá definir el procedimiento conforme el cual los funcionarios del establecimiento cumplirán con la obligación de denunciar al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal, cuanto existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito...” Anexo 6 Circular N° 482, Supereduc.

<sup>6</sup> (ix) El deber de los funcionarios del establecimiento, de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los Tribunales competentes, de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos contra un estudiante, pronto se advierta. Anexo 6 Circular N° 482, Supereduc.

<sup>7</sup> (viii) El procedimiento conforme al cual los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos, tan pronto lo advierta. Anexo 6 Circular N° 482, Supereduc.

Se podrá emplear un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada.

En el caso de que las partes accedan a resolver sus conflictos con un mecanismo alternativo, el funcionario encargado deberá dejar por escrito los acuerdos suscritos por los involucrados.

Para la ejecución de algún mecanismo de resolución alternativa de conflictos, se debe estar a los procedimientos en el Reglamento Interno, con la única salvedad que este procedimiento no puede superar los 10 días hábiles.

Si se alcanza acuerdo, el acta suscrita pone término a este protocolo y se realizará seguimiento de los acuerdos.

En caso de no prosperar alguno de estos mecanismos, se seguirá adelante con la investigación.

### **PASO CUATRO: De la Investigación.**

El Encargado de Convivencia o el funcionario designado por la dirección a la luz de los hechos denunciados, evaluará si la situación constituye un conflicto entre pares o una situación de acoso escolar.

Se debe llevar un expediente y dejar constancia de los hechos informados, así como de cualquier acción que se adopte. El expediente puede ser digital, y en él deben constar las todas las actuaciones que se lleven a cabo, constando en él la fecha y la firma de los intervinientes.

El registro de denuncia no requiere ser firmado por el denunciante, solo basta con la firma de la persona que toma conocimiento de los hechos, para que esto no sea una traba al momento de iniciar el proceso de investigación.

Cuando se reciba la denuncia por cyberbullying o cualquier conducta realizada de manera cibernética o por redes sociales, se solicitarán evidencias de lo relatado, pudiendo éstas ser: capturas de pantalla, conversaciones por chat, fotografías, grabaciones. etc.

**De corresponder a una situación de presunto acoso escolar se activará el siguiente procedimiento.**

#### **PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR**

##### **1) Se dará aviso a los Apoderados<sup>8</sup>.**

Al inicio de todo proceso en el que sea parte un estudiante, ya sea en calidad de víctima o victimario, se debe informar a los padres o apoderados de los alumnos(as) involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista.

Para el caso que el denunciante sea el apoderado de la presunta víctima, sólo se citará al apoderado del agresor(s), según sea el caso se citará telefónicamente, y/o correo electrónico institucional o al correo registrado al momento de la matrícula del alumno.

Los apoderados podrán aportar todos los medios de prueba que se encuentren a su alcance, para acreditar los hechos.

##### **2) Entrevista al alumno o alumnos agredidos y agresor (s).**

El Encargado de Convivencia o la persona encargada de llevar adelante la investigación, entrevistará al o los alumnos supuestamente agredidos, cotejando testimonios y coherencia del relato, dicha entrevista se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles; se debe registrar, la fecha, hora, descripción detallada de los hechos.

En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática el funcionario investigador, apreciará el funcionamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.).

##### **3) Solicitud de antecedentes a docentes y/o asistentes de la educación.**

El Encargado de Convivencia o la persona encargada de llevar la investigación entrevistará o solicitará antecedentes a los docentes y/o asistentes que estén en constante contacto con los alumnos, a fin de que informen de la situación, en el contexto de aula, recreos, almuerzo u otros.

##### **4) Entrevista a otros alumnos que presenciaron los hechos o están en conocimiento de estos, así como a terceras personas que puedan tener algún conocimiento.**

##### **5) Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos etc., que sean atinentes a los hechos.**

**6) Pedir informes evaluativos a profesionales internos, si procede.**

**7) Identificación de los espacios donde se produjeron los hechos, si procede.**

**8) El Encargado de Convivencia o la persona encargada de llevar adelante la investigación emitirá un informe, con todos los antecedentes recabados, sus conclusiones.**

---

<sup>8</sup> (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos en caso de ser necesario. Anexo 6, Circular N° 482, Supereduc.

#### **PASO CINCO: Del Debido Proceso**

1. De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.

2. Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, a fin de no tener que volver a entrevistar a los involucrados, en especial a los afectados.

3. Se debe procurar siempre de resguardar la privacidad de la denuncia y de los estudiantes involucrados.

4. Según lo estime el funcionario que investiga y para el mejor resultado de la investigación, siempre podrá pedir a la Dirección una ampliación del plazo de la misma.

5. Se podrá acordar con el apoderado, que las notificaciones y presentaciones, se realicen por correo electrónico.

6. Ante la negativa o imposibilidad del apoderado de presentarse al COLEGIO en alguna de las citaciones precedentes, se prorrogarán los plazos al máximo de 2 días hábiles; si el apoderado no se presenta a pesar de esta prórroga, se resolverá con los antecedentes recopilados y se le notificará al correo electrónico institucional o al correo que está en la ficha de matrícula del alumno.

7. Si el apoderado retira al alumno del COLEGIO (agresor o agredido), ya no existiendo el vínculo contractual, se deberá notificar igualmente de lo resuelto vía correo electrónico al ex - apoderado.

#### **PASO SEIS: Informe y Cierre.**

a) El funcionario a cargo de la investigación, transcurrido el plazo otorgado debe:

- Analizar los antecedentes recopilados durante la investigación.
- Emitir un informe de cierre.
- Enviar el informe a la Dirección del establecimiento.

b) La Dirección y/o el Equipo de Convivencia Escolar según corresponda, conociendo de los descargos e informe del Encargado de Convivencia, evaluará la situación y determinarán si corresponde o no la aplicación de una medida disciplinaria, todo esto de acuerdo al tipo de falta tipificada en el Reglamento Interno.

c) El Director o encargado de convivencia citará a los apoderados para notificar lo resuelto (teléfono y/o correo electrónico) dentro de tercer día.

d) El apoderado del alumno agresor podrá apelar fundadamente en un plazo de 5 días hábiles a la Dirección del establecimiento, quien resolverá en un plazo de 3 días hábiles

e) Una vez adoptada la decisión, se citará por el encargado de convivencia o la persona encargada de llevar a cabo la investigación, dentro del plazo de 2 días hábiles, al apoderado para informarle lo resuelto de su apelación, de lo cual deberá quedar constancia por escrito. De lo resuelto en esta etapa, no procede recurso alguno.

### **PASO SIETE: De las Medidas y/o intervenciones a adoptar<sup>9</sup>.**

Para todas aquellas situaciones que la investigación realizada catalogue como “Acoso Escolar”, se adoptarán alguna de las siguientes medidas:

#### **1) Medidas de pedagógicas y/o de apoyo psicosocial:**

Para todas aquellas situaciones que la investigación realizada catalogue como “Acoso Escolar”, se adoptarán alguna de las siguientes medidas:

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se sugieren las siguientes, las siguientes medidas que pueden ser aplicadas tanto a agresores como víctimas:

- Seguimiento tanto a la víctima como al o los agresores.
- Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del establecimiento.
- Consejo de Profesores del curso para informar la situación y acordar medidas de entrevistas con el equipo de convivencia para la entrega de pautas de autoprotección y manejo asertivo de agresiones de pares.
- Medidas de apoyo al alumno agredido(s) y seguimiento del proceso de reparación.
- Solicitud de colaboración de la familia del agredido y agresor, manteniéndoles seguimiento y monitoreo de los involucrados.
- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Cambios de jornada escolar.
- Demás establecidas en el Reglamento Interno.

(vi) Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén

involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo. Anexo 6, Circular N° 482, Supereduc.

#### **2) Medidas formativas para los agresores:**

- Diálogos Formativos, que tengan por objeto estimular un trabajo de reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias, esto estará a cargo del encargado de convivencia.

- En este mismo contexto, se enseñarán estrategias de resolución de conflictos y soluciones alternativas a la agresión.
- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Servicios comunitarios.
- Demás establecidas en el Reglamento Interno Escolar.

### **3) Medidas Reparadoras para los agresores:**

- Presentación formal de disculpas públicas o en privado, en forma personal o por escrito.
- Restitución de objeto dañado, perdido, etc.

### **4) Medidas Sancionatorias para los agresores:**

Según señala el Reglamento Interno, este tipo de conductas puede ser considerado como una falta grave o gravísima, según sea el caso; en mérito de lo anterior, se podrán aplicar las medidas asociadas a ese tipo de falta, tomando siempre en consideración el debido proceso y las circunstancias atenuantes y agravantes del caso.

### **5) Medidas formativas para terceros espectadores.**

- Diálogos o Talleres Formativos, dirigidos a los grupos, cursos o terceros (espectadores) involucrados y que tengan por objeto fortalecer la convivencia escolar y prevenir futuras situaciones de acoso escolar.
- Presentación de películas y videos específicos que trabajen el tema del bullying.
- Asistencia a charlas y actividades que imparta la PDI y otras instituciones sobre el bullying y cyberbullying.
- Demás establecidas en el Reglamento Interno Escolar.

### **PASO OCHO: Del Seguimiento:**

Una vez adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, es importante continuar llevando a cabo a través del Encargado de Convivencia o encargado de la investigación, un seguimiento de la situación, de forma que la misma no vuelva a producirse.

De ese seguimiento se deberá informar a los padres y apoderados de los estudiantes involucrados. El seguimiento deberá tener un plazo mínimo de 1 meses.

### **4. ROL DE LOS PADRES FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA.**

La familia, como primer agente socializador y garante, es la encargada de enseñar y reforzar valores y principios en sus hijos, por lo que es elemental concientizar a los padres y apoderados acerca de la importancia de llevar a cabo habilidades sociales en la crianza, ya que estas acciones serán trasladadas al interior del COLEGIO e influirán en las relaciones sociales que mantenga el alumno con sus pares y demás miembros de la comunidad escolar.

#### **a. Conductas beneficiosas para el alumno:**

- ✓ Los padres deben permanecer en calma y no reaccionar con violencia hacia el COLEGIO o el agresor, ya que no solucionará así el problema, no modelará formas adecuadas de solucionar conflictos que enseñe a sus hijos frente a futuros problemas.
- ✓ Apoyar emocionalmente a su hijo y ayudarlo a superar el problema de la violencia en el COLEGIO, con refuerzos positivos hacia su autoestima.
- ✓ Es importante enseñar a solucionar los conflictos pacíficamente.
- ✓ Enseñar a su hijo estrategias para defenderse de las burlas, amenazas o agresiones.
- ✓ Acercarse a conversar con el profesor e intentar estrategias que estimulen que las partes implicadas se comprometan a no molestarse, aun si no quieren ser amigos.
- ✓ Estimularlo a que haga nuevos amigos y que participe en actividades escolares o sociales que refuercen su socialización y autoestima.

**b. Evitar estas conductas:**

- ✓ Hablar y amenazar al agresor dentro o fuera de las dependencias del COLEGIO.
- ✓ Instigar a su hijo que se defienda brutalmente.
- ✓ Pretender que el hijo solucione su dolor con más presión, por ejemplo, diciéndole: “no te dejes pegar” o “tienes que ser más fuerte”, produce siempre el efecto contrario, se sienten más débiles.
- ✓ Irrumpir en el COLEGIO, ocasionando un escándalo con el profesor o padres del niño agresor.
- ✓ Sobreproteger a la víctima, y alejarlo permanentemente de situaciones conflictivas, incluso buscando cambiarlo de COLEGIO.
- ✓ No dando importancia al problema o negando su existencia, obligando al hijo a que se someta a su hostigador, con el argumento de que cuando éste se canse, dejará de molestarlo.

**5. ROL DEL COLEGIO.**

- Establecer reglas de convivencia en la sala de clases.
- Estimular en los alumnos las habilidades sociales, enseñar a resolver conflictos de manera pacífica, desarrollo de la empatía, solidaridad, convivencia social.
- Durante el año escolar se realizarán acciones preventivas con la comunidad educativa, con el fin de informar y orientar acerca del concepto Bullying y cómo afecta significativamente a la víctima, al agresor y al resto de los alumnos que presencian dichos actos de violencia. Para lo anterior, es preciso concientizar a toda la comunidad educativa acerca del rol activo que deben desempeñar con los alumnos en cuanto a la enseñanza de valores y principios, como la tolerancia, la solidaridad, el valor por el otro, la igualdad de todos los seres humanos, y el respeto hacia las diversas culturas, religiones o preferencias sexuales, entre otros. Haciendo de estas prácticas, de enseñanza de valores y principios, un hecho cotidiano dentro de la institución, con el fin de que puedan ser aprendidas por los alumnos.

## **6. ACTUACIÓN DEL COLEGIO ANTE LA DIFUSIÓN DEL HECHO.**

Ante situaciones de violencia escolar o acoso que ya son de conocimiento de la comunidad educativa y que está generando impacto y un quiebre en las de relaciones de convivencia, se informará de forma general los canales seguidos, siempre resguardando el deber de confidencialidad hacia los involucrados. Lo que se podrá realizar a través reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, o circulares informativas a través del correo electrónico institucional, esta instancia tendrá el sentido de:

- Explicar la situación en términos generales y objetivos, sin individualizar a los alumnos involucrados ni dar mayores detalles.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones a tomar por la Dirección del COLEGIO.
- Solicitar la colaboración y apoyo de padres y apoderados en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar en cualquiera de sus manifestaciones y niveles.

## **7. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN.**

Para prevenir posibles casos de violencia o acoso escolar al interior de nuestra comunidad, contamos, entre otras, con las siguientes medidas preventivas:

- Turnos de patio de asistentes de convivencia.
- Evaluación semestral de la convivencia escolar del equipo de convivencia escolar.
- Programa de orientación en que se consideran aspectos referidos a la buena convivencia.
- Hora de orientación que aporta en el desarrollo de habilidades socio emocionales.
- Escuelas para padres y/o reuniones de curso, donde se tratan temas de convivencia escolar de acuerdo al nivel.

## **PROCEDIMIENTO EN CASO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA ENTRE ALUMNOS, QUE NO SON CONDUCTAS REITERADAS Y, POR TANTO, NO CONSTITUYEN CONDUCTAS DE ACOSO ESCOLAR, PERO DEBEN APLICARSE MEDIDAS**

### **PASO UNO: De la detección.**

1. El funcionario que tenga conocimiento u observe una situación conflictiva que involucre algún grado de violencia o agresión, tiene el deber de informar inmediatamente al Coordinador de Convivencia: acción que se deberá realizar idealmente dentro del mismo día en que ocurre el hecho, de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

2. Es deber de todo funcionario del COLEGIO que observe una situación de agresión entre alumnos hacer un llamado a la calma evitando caer en confrontaciones reaccionarias.

### **PASO DOS: Del procedimiento a seguir y de la investigación.**

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona designada, deberá:

1. Hablar con todos los involucrados para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Se deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados; asimismo se debe entrevistar a los alumnos y otras personas que presenciaron el hecho.
2. En el caso de que producto de esta situación de violencia entre alumnos, uno o más de ellos resultaren con lesiones de cualquier tipo, se activará el protocolo de accidente escolar y luego de ello, en la medida que los alumnos estén en condiciones de hacerlo, se les consultará por los hechos en los que estuvo involucrado.
3. Asimismo, y según sea el caso, se podrá solicitar la presencia de Carabineros o bien en forma posterior realizar la denuncia correspondiente en caso de que los alumnos involucrados fueren mayores de 14 años, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en el Protocolo de Acoso Escolar antes señalado.
4. Se debe informar a los padres o apoderados de los alumnos(as) involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista, ya sea telefónicamente o a través de la agenda escolar o correo electrónico, según sean la gravedad de los hechos.
5. En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista mayor gravedad, se podrá implementar técnicas alternativas de resolución de conflictos.
6. En el evento de que se hayan implementado técnicas alternativas de resolución de conflictos, y éstas no hubiesen prosperado, el funcionario encargado decidirá la aplicación de algunas de las otras medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno, las que se deberán aplicar de acuerdo al tipo de falta, circunstancias atenuantes y agravantes contempladas en el Reglamento.
7. El apoderado del alumno sancionado siempre puede apelar fundadamente por escrito al Director dentro de los mismos plazos establecidos en el protocolo de Acoso Escolar antes señalado.

**Nota: El presente protocolo deberá ejecutarse dentro de los plazos establecidos en el protocolo de Acoso Escolar o Violencia entre alumnos, no debiendo superar su tramitación los 30 días hábiles, sin perjuicio de las prórrogas que procedan para su correcta ejecución.**

**Asimismo, y respecto de todo aquello no específicamente regulado en este procedimiento, se aplicará lo establecido en el protocolo de Acoso Escolar o Violencia entre alumnos.**