

8.1 PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ESCOLAR: ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA FÍSICA ENTRE ALUMNOS

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR:

PASO UNO: De la detección.

Cualquier miembro de la comunidad escolar del colegio, sea directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo y personal auxiliar, apoderado, que tome conocimiento, ya sea a través del propio alumno, de un tercero, o de una observación directa de una situación de acoso escolar, efectuado dentro o fuera del establecimiento educacional, le corresponderá comunicar los hechos al Encargado de Convivencia Escolar o a algún miembro del Equipo Directivo, 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, podrán acercarse al Profesor Jefe, Encargado de Convivencia o algún miembro del Equipo Directivo, para plantear hechos o situaciones que pudieren ser constitutivas de conflicto entre pares o acoso escolar.

PASO DOS: De la Investigación.

El Encargado de Convivencia, a la luz de los hechos denunciados, evaluará si la situación constituye un conflicto entre pares o acoso escolar.

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

- 1) Se avisará a los Apoderados: 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.
- 2) Entrevista al alumno o alumnos agredidos: el Encargado de Convivencia entrevistará al o los alumnos supuestamente agredidos, cotejando testimonios y coherencia del relato, dicha entrevista se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, apreciará el funcionamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.).
- 3) Entrevista al alumno agresor o agresores: el Encargado de Convivencia entrevistará al o los alumnos supuestamente agresores, cotejando testimonios y coherencia del relato, en un plazo máximo de 3 días hábiles. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, apreciará el funcionamiento

integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.).

- 4) Solicitud de antecedentes a docentes y/o asistentes de la educación: el Encargado de Convivencia, 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.
- 5) Identificación de espacios donde se realizaría el maltrato: esta etapa busca complementar los antecedentes de la situación denunciada y adoptar medidas preventivas en pro de la seguridad escolar.
- 6) Entrevista a otros alumnos que presenciaron los hechos o están en conocimiento de estos, así como a terceras personas que puedan tener algún conocimiento de estos.
- 7) Entrevistas individuales a apoderados de los involucrados: el Encargado de Convivencia se reunirá con el apoderado, con la finalidad de dar cuenta del estado de la investigación en la que se encuentra involucrado su pupilo, a fin de informar los aspectos relevantes de esta y las medidas adoptadas por el establecimiento. Esta entrevista con los apoderados deberá concretarse en un plazo máximo de 10 días hábiles de iniciada la investigación.
- 8) El Encargado de Convivencia emitirá un informe con todos los antecedentes recabados y citará a los apoderados para darle a conocer los antecedentes recopilados.
- 9) Los plazos pueden ser prorrogados si el encargado de convivencia solicita al Director(a) mayor plazo para realizar las entrevistas o recopilar antecedentes.

PASO TRES: Del Debido Proceso.

- 1) Una vez conocido el informe por los apoderados, el apoderado del alumno acusado de agresor, podrá en un plazo de 3 días hábiles, presentar sus descargos y pruebas pertinentes en defensa de su pupilo. El apoderado del alumno agredido tendrá el mismo derecho a presentar evidencias.
- 2) En el caso que el tipo de conducta lo permita y los involucrados estén de acuerdo se implementarán técnicas de resolución de conflicto, de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente Reglamento Interno.
- 3) De no ser procedente la resolución alternativa de conflictos, el equipo de convivencia escolar, 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.
- 4) El Director o, encargado de convivencia citará al apoderado del alumno agresor y agredido para notificar lo resuelto.

- 5) **Los apoderados podrán apelar** fundadamente en un plazo de 5 días hábiles a la Dirección del establecimiento, quien resolverá en un plazo de 3 días hábiles, previa consulta al Consejo de Profesores del nivel, debiendo dejar constancia de esto por escrito.
- 6) Una vez adoptada la decisión, se citará por el encargado de convivencia, dentro del plazo de 2 días hábiles, al apoderado (s) 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.
- 7) Se podrá acordar con el apoderado, que las notificaciones y presentaciones, se realicen por correo electrónico.
- 8) 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 y/o carta certificada que está en la ficha de matrícula del alumno.
- 9) Si el apoderado retira al alumno del colegio (agresor o agredido), se deberá citar telefónicamente o al correo electrónico registrado en la ficha de matrícula, para notificarle lo resuelto; si no concurre a la citación, realizada en 2 ocasiones, se cerrará el caso.

PASO CUATRO: De las Medidas y/o intervenciones a adoptar.

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

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

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se sugiere la aplicación de alguna de las siguientes medidas:

- Seguimiento tanto a la víctima como al o los agresores.
- Consejo de Profesores del curso para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados.
- Entrevistas con el equipo Psicoeducativo 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, manteniéndolos informados de la situación.
- Derivar al alumno a atención psicológica externa (consultorio), con el fin de reforzarla labor efectuada por el equipo docente o Psicoeducativo.

2) Medidas disciplinarias a los agresores:

Sin perjuicio de lo señalado en el punto anterior, se podrá adoptar además algunas de las medidas establecidas en el Reglamento Interno del establecimiento, entre las cuales están:

3) 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.
- Derivar al alumno agresor a un profesional externo (consultorio) con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente o Psicoeducativo.

4) 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.

5) 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.

6) 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 imparte la PDI y otras instituciones sobre el bullying y cyberbullying.

PASO CINCO: 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, 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.

Rol de los padres frente a situaciones de acoso escolar o violencia.

Por otra parte, la familia, como primer agente socializador y garante, es la encargada de enseñar, 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 miembros de la comunidad escolar.

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 como:
 - Ignóralo
 - haz como que no lo has oído
 - No lo mires
 - Si puedes, camina y pasa a su lado sin mirarlo
 - No llores, ni te enojas, ni muestres que te afecta;
 - Corre si es necesario.
 - Alejarse de la situación no es de cobardes;
 - Responde al agresor con tranquilidad y firmeza.
 - Etc.
- Acercarse a conversar con el profesor e intentar estrategias que estimulen que las partes implicadas se comprometan a no molestarse, aún 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.

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 rápidamente de curso o 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.

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.

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 relaciones de convivencia, se podrá informar 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, 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.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA FÍSICA ENTRE ALUMNOS, QUE REVISTEN CARÁCTER AISLADOS Y NO CONSTITUYEN CONDUCTAS DE ACOSO ESCOLAR:

PASO UNO: De la detección.

1. El funcionario o cualquier miembro de la comunidad escolar que tenga conocimiento u observe una situación conflictiva que involucre algún grado de violencia o agresión, tiene el deber de informar inmediatamente al Inspector General o al Encargado de Convivencia Escolar: 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: De la Investigación.

El Inspector General o el Encargado de Convivencia Escolar, 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.
- 2.- Se debe informar a los padres o apoderados de los alumnos(as) involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista.

PASO TRES: Del debido proceso.

En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista mayor gravedad, se podrá implementar técnica alternativa de resolución de conflictos. De no prosperar esta, el Inspector General decidirá la sanción disciplinaria a aplicar de acuerdo al tipo de falta. El apoderado del alumno sancionado siempre puede apelar fundadamente por escrito al Director de la medida aplicada dentro del plazo de 3 días hábiles y este resuelve dentro del mismo plazo. No procederá ningún otro recurso o instancia después de esta.

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN

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

- Turnos de patio de inspectores(s), asistentes de aula y encargado de convivencia escolar.
- 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 y que permite resolver dificultades de relación entre los integrantes del curso

- Escuelas para padres y/o reuniones de curso, donde se tratan temas de convivencia escolar de acuerdo al nivel.
- En relación a las redes sociales, se prohíbe a todos los funcionarios del Colegio mantener algún tipo de conversación personal con alumnos del establecimiento por medio de estos canales virtuales (Facebook, Whatsapp, Skype, Instagram, Twitter, otros).