

PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR

OBJETIVO(S) DEL PROTOCOLO

- Detener las situaciones de violencia o “bullying”, ya sean del tipo física o psicológica, que sean realizadas por cualquier medio.
- Brindar protección inmediata y reparación a la víctima de violencia.
- Resolver el conflicto de base para evitar que reaparezca la violencia. En el caso que los agresores sean estudiantes, se deben priorizar **igualmente las medidas de protección y formativas.**

DEFINICIONES IMPORTANTES

La ley 20.536 de Violencia Escolar, define acoso escolar de la siguiente manera: “se entenderá por acoso escolar 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, atentan 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.”(2011)

Se definen los procedimientos operativos necesarios para actuar frente a cualquier escenario en que se presente alguna situación de violencia, acoso escolar o bullying. Entendiéndose los siguientes conceptos:

- **Agresión:** Acción violenta que realiza una persona con la intención de causar un daño a otra.
- **Conflicto:** Involucra a dos o más personas que están en oposición o desacuerdo debido a intereses diferentes. Es un hecho social. Debe ser abordado y resuelto, no ignorado; y para ello, existen mecanismos como la medición, la negociación y el arbitraje.
- **Violencia:** Es un comportamiento ilegítimo que implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra/s y/o sus bienes. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe de ser erradicada mediante prácticas formativas, solidarias, pacíficas, que fomenten el dialogo y la convivencia social.

PROCEDIMIENTOS FRENTE A VIOLENCIA ESCOLAR

SITUACIONES FRENTE A LAS CUALES DEBE SER ACTIVADO

1. Cuando el Profesor Jefe informa a Inspectoría General la necesidad de activarlo, porque el conflicto ha escalado o no ha podido ser resuelto a nivel de aula.
2. Cuando cualquier adulto observa o detecta una situación de violencia.
3. Cuando los padres presentan el reclamo por la situación que afecta a su hijo o hija
4. Cuando se recibe el aviso o reclamo de parte de los estudiantes

RESPONSABLE DE LA ACTIVACIÓN, MONITOREO, REGISTRO, EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROTOCOLO

El inspector/a general del establecimiento será quien active el protocolo una vez conocida la situación, la que puede ser informada por cualquier miembro de la comunidad educativa.

En caso de que el inspector general no se encuentre o esté inhabilitado, podrá activar el protocolo cualquier miembro del equipo de Convivencia Escolar.

El registro, monitoreo, evaluación y cierre de protocolo también será llevado a cabo por el inspector general, sin perjuicio que pueda delegar en otros profesionales o directivos acciones de apoyo al proceso. Por ejemplo: encargado/a de Convivencia Escolar implementará las medidas de apoyo en la resolución del conflicto con los estudiantes involucrados.

El rol del establecimiento es fundamentalmente formativo y de protección. En todo momento se resguardará la confidencialidad de la identidad del o la estudiante y de la información que se reciba durante la aplicación del protocolo.

Las entrevistas con los estudiantes no deberán tener el carácter ni el estilo de un interrogatorio.

A) Situaciones de violencia entre pares

La activación del protocolo en este ámbito puede estar originada:

- A solicitud del profesor jefe que ha observado o ha sido informado por los padres de situaciones de agresión física y/o psicológica, y donde su intervención no ha sido suficiente para detener el conflicto. Ejemplo: situaciones de bullying, como burlas constantes de un compañero a otro.
- Cuando los padres y apoderados acuden a Inspectoría General reclamando la situación de violencia.
- Cuando cualquier miembro de la comunidad educativa observa una situación de violencia.

	Procedimiento	Responsable	Tiempo de ejecución
1	Frente a la detección o información entregada por cualquier miembro de la comunidad educativa el inspector/a general, encargada de convivencia escolar o quien alguno de estos designe activará el protocolo.	Inspector General Encargada de Convivencia escolar o quien se determine según expertise.	Día 1
2	Conversación entre Inspector/a general, profesor/a jefe, y encargado/a de Convivencia Escolar para evaluar situación y definir medidas específicas a seguir. Inspector general delega en encargado de Convivencia Escolar, la implementación de medidas. Todo de lo cual se levantará acta.	Inspector general, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Día 1
3	Conversación inicial con estudiantes involucrados para evaluar gravedad, contener emocionalmente y cautelar que la violencia no siga. Todo de lo cual se levantará acta. Particular atención debe otorgarse en caso de conductas autolesivas e ideación suicida. Derivar a red pública para atención psiquiátrica, con carácter de urgencia. Particular atención debe otorgarse en caso de conductas autolesivas e ideación suicida, caso en el cual se evaluará además la pertinencia de aperturar protocolo de vulneración de derechos. Se implementarán medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados y a quienes se encuentren involucrados en los hechos que	Encargado de Convivencia Escolar y profesor jefe.	Día 1

activan el protocolo, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar. Tales medidas, dependiendo el caso, pueden ser: - Resguardar la intimidad, honra e integridad del estudiante, manteniendo expresa confidencialidad del debido proceso. - Proporcionar atención médica de primeros auxilios. - Proporcionar contención psicológica y emocional. • Se establecerán las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados, tales como: - Cooperar con la entrega de antecedentes referente a la situación denunciada. - Resguardo de la información que garantice el debido proceso. - Entrega de orientación legal en caso de que fuese necesario. - Velar por el interés superior del niño. Las medidas serán comunicadas a los apoderados mediante una entrevista formal con el encargado de Convivencia Escolar y/o integrante del equipo directivo, en caso de ser necesario, según acápites normas comunes a todos los protocolos, comunicación a los		
---	--	--

	apoderados.		
4	Casos graves de lesiones, activación de Protocolo Accidentes Escolares y/o Protocolo de Vulneración de derechos. Citación inmediata a los padres mediante llamada telefónica para aplicación de medidas formativas, pedagógicas y/o sancionatorias. De todo lo tratado en la reunión y de los acuerdos alcanzados se levantará acta la que será firmada por todas las partes presentes. De las medidas aplicadas el apoderado, alumno podrá apelar según el acápite de regulaciones en el ámbito disciplinario.	Inspector general	Día 1.
5	En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito, se establece comunicación con abogado de la Fundación Educacional mediante correo electrónico para evaluar la pertinencia de presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal, si así correspondiere, denunciando al Ministerio Público y/o al Tribunal de Familia en un plazo no mayor a 24 horas de ocurrido el hecho, o desde que se tomó conocimiento del hecho. En el mismo tenor anterior se deberá evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia o la derivación a redes de apoyo tales como OPD, PRM, PPF, FAE, u otro	Director o inspector general; en caso de que este no estuviere lo subrogará el inspector general.	Día 1

	programa existente al momento de aplicar el protocolo, en la forma detallada al final del presente protocolo.		
6	En casos sin lesiones graves se deberá realizar entrevista con padres para evaluar motivos, definir e implementar medidas formativas, de apoyo psicosocial, distinguiendo situaciones de conflicto entre pares de situaciones de acoso escolar.	Encargado de Convivencia Escolar y Profesor Jefe	Día 2
7	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas, previa comunicación con los padres y apoderados de los estudiantes afectados para el cierre e informe final.	Encargado/a de Convivencia Escolar	30 a 60 días con reporte parcial cada 2 semanas hasta el cierre del protocolo.

B) Situaciones de agresión y violencia de estudiante a adulto La activación del protocolo en este ámbito está originada: • A solicitud del profesor jefe que ha observado o ha sido informado de una conducta agresiva y/o violenta de parte de un estudiante a un docente, asistente de la educación u otro adulto del establecimiento educacional y donde su intervención no ha sido suficiente para detener el conflicto. • Cuando cualquier miembro de la comunidad educativa observa una situación de violencia de este tipo.			
	Procedimiento	Responsable	Tiempo de ejecución
1	Frente a la detección o información entregada por cualquier miembro de la comunidad educativa el Inspector/a general activará el protocolo. En caso de que el inspector general no esté o se encuentre inhabilitado podrá activar el protocolo cualquier miembro del equipo de convivencia escolar.	Inspector general, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Día 1

2	Conversación entre inspector/a general, profesor/a jefe, encargado/a de convivencia y adulto afectado para evaluar situación y definir medidas específicas a seguir (intencionalidad, edad del estudiante, gravedad de la situación). de lo cual se levantará acta. Inspector general delega al encargado de Convivencia Escolar la implementación de medidas.	Inspector/a general Encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Día 1
3	Conversación inicial con estudiante(s) involucrado(s) para evaluar motivación de la conducta, de lo cual se levantará acta. La suspensión temporal de sus funciones la que deberá ser aplicada conforme la gravedad del caso.	Encargado de Convivencia Escolar y profesor jefe u otro profesional de acuerdo con la expertise correspondiente.	Día 1
4	Casos graves de lesiones, activación de Protocolo Accidentes Escolares y/o protocolo de vulneración de derechos. Citación inmediata a los padres mediante llamada telefónica, aplicación de medidas formativas, pedagógicas y/o sancionatorias. De todo lo tratado en la reunión y de los acuerdos alcanzados se levantará acta, la que será firmada por todas las partes presentes. De las medidas aplicadas el apoderado, alumno podrá apelar según el acápite de regulaciones en el ámbito disciplinario.	Inspector General	Día 1
5	En caso de tratarse de un acto que eventualmente constituya delito, se establece comunicación con abogado de la Fundación Educacional para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 175 del Código de Procedimiento Penal, si	Director, inspector general o encargada de convivencia escolar.	Día 1

	así correspondiere, denunciando al Ministerio Público y/o al Tribunal de Familia, en un plazo no mayor a 24 hrs. de ocurrido el hecho o desde que se tomó conocimiento del hecho. En el mismo tenor anterior se deberá evaluar la presentación de una medida de protección ante Tribunales de Familia o la derivación a redes de apoyo tales como OPD, PRM, PPF, FAE, u otro programa existente al momento de aplicar el protocolo, en la forma detallada al final del presente protocolo. Es deber del funcionario monitorear la causa y las resoluciones, citaciones y/o antecedentes solicitados.		
6	Casos sin lesiones graves, entrevista con padres para evaluar motivos y definir medidas formativas de apoyo psicosocial, tales como: - Derivación a especialistas, si fuere necesario. - Medidas de protección implementadas por el colegio. - Incorporación a talleres de habilidades sociales, mediación escolar, autocuidado, servicio comunitario, servicio pedagógico, diálogo reflexivo, entre otras que mencionen en el RICE. De lo anterior se levantará acta y se firmará por las partes presentes.	Encargado de Convivencia y Profesor Jefe u otro profesional a determinar según la expertise.	Día 2

7	Implementación de medidas de apoyo. distinguiendo situaciones de conflicto entre pares de situaciones de acoso escolar, tales como: - Derivación a apoyo psicosocial o especialistas que se requieran. - Talleres específicos. - Mediación o conciliación del conflicto. - Acompañamiento por parte del equipo directivo durante el proceso. - Otras dependiendo del problema.	Encargado/a de Convivencia (derivación a apoyo psicosocial, talleres específicos, reparación del daño)	De acuerdo con plan de apoyo definido
8	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas, previa comunicación con los padres y apoderados de los estudiantes afectados para el cierre e informe final.	Inspector general y encargado de Convivencia Escolar.	30 a 60 días con reporte parcial cada 2 semanas hasta el cierre del protocolo.

C) Situaciones de agresión y violencia de adulto a estudiante

La activación del protocolo en este ámbito está originada:

- Solicitud del profesor jefe que ha observado o ha sido informado de una conducta agresiva y/o violenta de parte de un docente, asistente de la educación u otro adulto a un estudiante.
- Cuando un estudiante y/o familia reclama a inspector/a general de agresión por parte de un docente, asistente de la educación u otro adulto.
- Cuando cualquier miembro de la comunidad educativa observa una situación de violencia de este tipo.

	Procedimiento	Responsable	Tiempo de ejecución
1	Frente a la detección o información entregada por cualquier miembro de la comunidad educativa el Inspector/a general activará el protocolo. En caso de que el inspector general no esté o se	Inspector General Inspector General, Encargada de Convivencia escolar o quien se determine según expertise.	Día 1

	encuentre inhabilitado podrá activar el protocolo cualquier miembro del equipo de convivencia escolar.		
2	En casos graves de lesiones, activación de Protocolo Accidentes Escolares y citación inmediata mediante llamada telefónica a los padres para información inspector general.	Inspector general Inspector General, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Día1
3	Conversación inicial con estudiante involucrado para contener emocionalmente. - Se implementarán medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados y a quienes se encuentren involucrados en los hechos que activan el protocolo, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar. Tales medidas, dependiendo el caso pueden ser: - Resguardar la intimidad, honra e integridad del estudiante manteniendo expresa confidencialidad del debido proceso. - Proporcionar atención médica de primeros auxilios. - Proporcionar contención psicológica y emocional. - Se establecerán las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes	Encargado de Convivencia y profesor jefe.	Día 1

	afectados, tales como: - Cooperar con la entrega de antecedentes referente a la situación denunciada. - Resguardo de la información que garantice el debido proceso. - Entrega de orientación legal en caso de que fuese necesario. - Velar por el interés superior del niño. • Cuando existan adultos involucrados en los hechos, se establecerán medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, medidas tales como: - No divulgación de información. - Establecer medidas de no contacto entre el adulto y el estudiante afectado. La suspensión temporal de sus funciones la que deberá ser aplicada conforme la gravedad del caso.		
4	Conversación de inspector general con docente o adulto involucrado para conocer su versión de los hechos. De lo anterior se levantará acta.	Inspector general y otro profesional que se determine según expertise.	Día 1
5	En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se establece comunicación con abogado de la Fundación Educacional mediante correo	Director en caso de que este no estuviere lo subrogará el inspector general o inspector general	Día 1

	electrónico para evaluar la pertinencia de presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal, si así correspondiere, denunciando al Ministerio Público y/o al tribunal de familia en un plazo no mayor a 24 horas de ocurrido el hecho o desde que se tomó conocimiento del hecho. En el mismo tenor anterior se deberá evaluar la presentación de una medida de protección ante Tribunales de Familia o la derivación a redes de apoyo tales como OPD, PRM, PPF, FAE, u otro programa existente al momento de aplicar el protocolo, en la forma detallada al final del presente protocolo.		
6	Conversación con el adulto afectado para evaluar situación y definir medidas específicas a seguir (investigación sumaria, alejamiento del docente del contacto con el niño/a, otras). De lo anterior se levantará acta. En caso de que el agresor sea un apoderado, el inspector general citará a entrevista al apoderado para notificarle de la denuncia, conocer su versión de los hechos e informarle que, dependiendo del resultado de la investigación, pudiera aplicársele la medida de pérdida de calidad de apoderado.	Inspector/a general; profesor jefe y encargado de convivencia escolar o quien se determine según expertise.	Día 1

7	Casos sin lesiones graves: Entrevista con padres para informar de las medidas adoptadas con docente y adulto involucrado y definir las medidas de apoyo al estudiante afectado tales como: - Derivación a especialistas, si fuere necesario. - Medidas de protección implementadas por el colegio. - Incorporación a talleres de habilidades sociales, mediación escolar, de autocuidado, servicio comunitario, servicio pedagógico, diálogo reflexivo. Entre otras que mencionen en el RICE. De lo anterior se levantará acta.	Encargado de Convivencia Escolar y profesor jefe	Día 1
8	Implementación de medidas de apoyo tales como: - Derivación a apoyo psicosocial o especialistas que se requieran. - Talleres específicos. - Mediación o conciliación del conflicto. - Acompañamiento por parte del equipo directivo durante el proceso. - Otras dependiendo del problema.	Encargado/a de Convivencia Escolar (derivación a apoyo psicosocial, reparación del daño).	De acuerdo con plan de apoyo definido
9	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y	Encargado/a de Convivencia Escolar.	Cada 2 semanas, reportes parciales, hasta la finalización del protocolo.

	apoderados de estudiantes afectados.		
10	Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medidas implementadas, cierre de protocolo, informe final, de lo cual quedará registro en acta de entrevista.	Inspector general.	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

D) Situaciones de agresión y violencia entre docente, asistente de la educación u otro adulto y padre o apoderado del estudiante La activación del protocolo en este ámbito está originada: • A solicitud del profesor jefe que ha observado o ha sido informado de una conducta agresiva y/o violenta entre un docente, asistente de la educación u otro adulto y un padre y/o apoderado. • A solicitud del adulto afectado. • Cuando cualquier miembro de la comunidad educativa observa una situación de violencia de este tipo.			
	Procedimiento	Responsable	Tiempo de ejecución
1	Frente a la detección o información entregada por cualquier miembro de la comunidad educativa el Inspector/a general activará el protocolo . En caso de que el inspector general no esté o se encuentre inhabilitado, podrá activar el protocolo cualquier miembro del equipo de convivencia escolar.	Inspector general, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Inmediatamente. Día 1
2	Casos graves de lesiones, derivación del trabajador a la mutual de seguridad para la constatación de lesiones y al apoderado al establecimiento de salud público o privado según la previsión de salud que posea.	Inspector general, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise	Inmediatamente. Día 1

3	Conversación inicial con el adulto afectado para contener emocionalmente y evaluar la situación	Inspector general, encargada de Convivencia Escolar o quien se determine según expertise.	Inmediatamente. Día 1
4	En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se establece comunicación con abogado de la Fundación Educacional mediante correo electrónico para evaluar la pertinencia de presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal, si así correspondiere, denunciando al Ministerio Público y/o al Tribunal de Familia en un plazo no mayor a 24 horas de ocurrido el hecho o desde que se tomó conocimiento del hecho. En el mismo tenor anterior se deberá evaluar la presentación de una medida de protección ante Tribunales de Familia o la derivación a redes de apoyo tales como OPD, PRM, PPF, FAE, u otro programa existente al momento de aplicar el protocolo, en la forma detallada al final del presente protocolo.	Director o inspector general.	Inmediatamente. Día 1. 24 hrs para realizar la denuncia.
	Inspector general citará a entrevista al apoderado afectado/a para notificarle la denuncia y conocer su versión de los hechos. Informar las medidas sancionatorias que puede resultar de la investigación, tales como: - Pérdida de calidad de apoderado.	Director o inspector general.	Inmediatamente Día 1 24 hrs para realizar la denuncia

	- La no participación del apoderado en actividades relacionadas con el colegio. - Entre otras que determine el establecimiento. En caso de que el agresor sea un docente o asistente de la educación se deberán iniciar medidas administrativas, tales como: - Investigación sumaria. - Suspensión temporal de funciones. Entre otras que determine el establecimiento		
5	Entrevista con adultos para evaluar efectividad de las medidas implementadas, cierre de protocolo, informe final, de lo cual quedará registro en acta de entrevista.	Inspector general	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.
Deberá quedar debidamente registrada, la realización de cada una de las acciones del presente protocolo, mediante algún mecanismo que evidencie de manera inequívoca su realización. (Actas de entrevistas, anotación en un libro, bitácora, etc.) • Es obligación resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados en todo momento, permitiendo que este se encuentre siempre acompañado, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlos o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la revictimización de este. • Todas las medidas que se tomen con los estudiantes afectados se deben adoptar teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberán resguardarse el interés superior del NNA y el principio de proporcionalidad y gradualidad.			

SOBRE LA FORMALIDAD PARA REALIZAR LA DENUNCIA ANTE EL TRIBUNAL DE FAMILIA.

En caso que la situación de violencia escolar eventualmente constituya delito o pudiere arrojar indicios de estar ante una situación de vulneración de derechos, el inspector general

con apoyo del encargado de Convivencia Escolar redactarán un oficio denuncia para ser presentado al Tribunal de Familia; el cual, el director del establecimiento deberá subir a la página del Poder Judicial con su clave única, a fin de que el tribunal decrete las medidas que estime pertinentes con objeto de resguardar el interés superior de los miembros de la comunidad educativa.

Derecho a defensa, esto es, ser escuchado, entregar antecedentes y hacer descargos en un plazo razonable (días hábiles) para todos los involucrados en el caso.

MEDIDAS DE RESGUARDO Y MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCRAN A LOS PADRES.

- Se implementarán medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados y a quienes se encuentren involucrados en los hechos que activan el protocolo, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar. Tales medidas, dependiendo el caso pueden ser:
 - Resguardar la intimidad, honra e integridad del estudiante manteniendo expresa confidencialidad del debido proceso.
 - Proporcionar atención médica de primeros auxilios.
 - Proporcionar contención psicológica y emocional.
- Se establecerán las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados, tales como:
 - Cooperar con la entrega de antecedentes referente a la situación denunciada.
 - Resguardo de la información que garantice el debido proceso.
 - Entrega de orientación legal en caso de que fuese necesario.
 - Velar por el interés superior del niño.
- Cuando existan adultos involucrados en los hechos, se establecerán medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes; medidas tales como:
 - No divulgación de información.
 - Establecer medidas de no contacto entre el adulto y el estudiante afectado.

Responsable de dar a conocer el protocolo a la comunidad

Director del establecimiento.

Inspector general a los docentes y asistentes de la educación.

Los profesores jefes en reunión de padres y apoderado, en clases de orientación para los estudiantes.

Entrega del protocolo a los padres y apoderados en el proceso de matrícula y Página web.