



**PROTOCOLO ANTE SITUACIONES
DE MALTRATO, CIBERACOSO O
VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE
LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

2024



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, CIBERACOSO O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

Considera todo tipo de violencia, ya sea verbal, física, virtual o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un miembro de la Comunidad Educativa, sea este un estudiante, funcionario o apoderado del establecimiento.

En la cotidianidad educativa se presentan situaciones difíciles de abordar, es por eso que es fundamental que nuestro establecimiento cuente con un protocolo de actuación frente a situaciones que impliquen acoso escolar y/o situaciones de violencia.

la comunidad escolar debe tener a su disposición las políticas preventivas que apunten hacia una sana convivencia escolar.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR CIBERACOSO?

El ciberacoso, conocido también como ciberbullying, “es la intimidación psicológica, hostigamiento o acoso y humillación que se produce entre pares a través de un medio digital y generalmente, desde el anonimato.

Es sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad; y puede incluir videos, imágenes, comentarios o mensajes que dañan. Su impacto es mayor, ya que las redes sociales tienen audiencias ilimitadas” (Mineduc, Superintendencia, Agencia. s/f).

En muchas ocasiones las agresiones por internet contribuyen a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia en la víctima, pues quien agrede podría ser cualquier persona.

Se expresa mediante distintos tipos de acoso, como troleo, funa y grooming; distintas maneras de exclusión, como denegación a la víctima del acceso a chat o redes sociales de todo el curso o sus comunidades; distintas maneras de manipulación como extorsión, suplantación de identidad, entre otros.

El acoso cara a cara - o en contexto de presencialidad - y el ciberacoso pueden ocurrir de manera paralela. Sin embargo, el ciberacoso deja una huella digital, es decir, un registro que puede servir de prueba para ayudar a detener el abuso

¿QUÉ TIPOS DE MALTRATO EXISTEN Y CÓMO RECONOCERLOS?

El maltrato o también conocido como bullying se puede dar de siete maneras diferentes, las cuales se exponen a continuación, donde además se detalla sus características para reconocer adecuadamente dichas situaciones.

Maltrato escolar	Un acto eventual y único, por muy brutal que sea no es bullying. Tampoco lo es una pelea entre estudiantes de igual fuerza y poder o una escaramuza entre grupos.
Social	Es cuando se aísla al estudiante del resto del grupo, ignorándolo/a y excluyéndolo/a del resto
Ciberbullyin	Es el uso de los medios telemáticos (internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales.
Sextting	Es el acto de enviar mensajes o fotografías sexualmente explícitas por medios electrónicos, especialmente entre teléfonos celulares.
Grooming	Es cuando un adulto acosa, miente, cambia de nombre, edad, sexo, etc, para invitar a chatear, jugar y a mostrarse ante la cámara web en secreto. El adulto establece un lazo de amistad con niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de obtener una satisfacción sexual mediante imágenes eróticas, pornográficas o incluso como preparación para un encuentro.

PROCEDIMIENTO:

1. Cualquier situación de maltrato, acoso, ciberacoso o violencia que sea detectada directamente por un miembro de la Comunidad Educativa, debe ser informada al encargado de convivencia escolar en un plazo no mayor a 24 horas, dejando registro por escrito según formato adjunto (anexo 1).
2. Posteriormente, el encargado de Convivencia Escolar deberá informar de los antecedentes al profesor/a jefe y a los apoderados según corresponda, dejando registro con una anotación en la hoja de vida del estudiante (Libro digital).
3. Faltas leves y medianamente graves serán sancionadas directamente por el/la profesor/a jefe, mientras que las faltas graves y gravísimas serán sancionadas por el equipo de Convivencia Escolar.
4. Cualquier situación de maltrato, acoso o violencia que sea detectada indirectamente, es decir, que haya sido informada por algún estudiante, apoderado, funcionario u otro, que se haya conocido por medio de dichos o rumores, comentarios anónimos o por medio de las redes sociales debe ser informada al encargado de Convivencia Escolar en un plazo no mayor a 24 horas, dejando registro por escrito de la situación detectada.

Maltrato psicológico	Persecución, intimidación, tiranía, chantaje, manipulación y amenazas. Acciones que dañan la autoestima de la víctima y fomenta su sensación de temor.
Maltrato verbal	Insultos y menosprecio en público para poner en evidencia al débil. Utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, entre otros.
Maltrato físico	Golpes, empujones e incluso palizas entre pares, uno o varios agresores contra una sola víctima

5. Cualquier miembro de la Comunidad Educativa que desee denunciar maltrato, acoso o violencia debe dirigirse al equipo directivo o al encargado de Convivencia Escolar en un plazo no mayor a 2 días hábiles desde sucedido el hecho, dejando registro por escrito según formato adjunto

6. El Equipo directivo o encargado de Convivencia Escolar, debe registrar el contenido de la denuncia y la identidad del denunciante con fecha y firma de ambas partes.

7. En un plazo de 24 horas se debe informar a la persona acusada respecto al contenido de la denuncia y el procedimiento, plazos, responsables y medidas que debe adoptar para el correcto desarrollo del mismo.

8. En un plazo de 10 días hábiles desde que se ha hecho la denuncia, el encargado de convivencia escolar debe realiza una indagación que permita esclarecer los hechos. Este deberá considerar los relatos de los involucrados directos y testigos por medio de entrevistas que deben quedar registradas por escrito. De igual forma podrá considerar otras fuentes relevantes que estime pertinentes (registros, informes, evaluaciones).

9. El profesional a cargo de la indagación deberá ponderar de forma crítica todos los antecedentes y emitir sus conclusiones a través de un informe por escrito confirmando o desestimando la denuncia. Deberá también hacer recomendaciones al equipo directivo respecto a las sanciones, medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial a implementar.

10. El equipo directivo deberá resolver las medidas a adoptar de acuerdo a la naturaleza y en proporcionalidad a la gravedad de la falta y posteriormente, comunicar lo resuelto en un plazo de 24 horas. Adjuntando el (anexo 2)

11. Cuando una denuncia fuera confirmada o desestimada, existirá un plazo de 48 horas para que alguno de los involucrados solicite una apelación, para la cual deberá aportar agravantes o atenuantes que permitan ponderar nuevamente los antecedentes, retomando con ello la fase de indagación y tras la cual se emitirá una resolución definitiva e inapelable que dará fin al proceso.

12. Cuando una denuncia no se pueda confirmar o desestimar, se implementarán acciones que promuevan una buena convivencia en el estamento o grupo específico al que pertenecen los involucrados, dándole fin al proceso. (anexo 3)

Sanciones que se pueden aplicar a funcionarios:

- a) Amonestación verbal: Es la advertencia que se hace a un funcionario, en privado y personalmente por parte de un miembro del Equipo Directivo, de lo cual debe quedar registro por escrito.
- b) Mediación: Es el proceso de descargo y negociación entre las partes que tiene por objeto lograr un acuerdo que satisfaga al menos parcialmente a todos los involucrados y en el cual participan de forma voluntaria.
- c) Amonestación escrita: Es la advertencia que se hace a un funcionario por escrito, por parte de un miembro del Equipo Directivo y de lo cual debe quedar registro por escrito que se verá reflejado en su evaluación de desempeño.

Sanciones que se pueden aplicar a apoderados:

- a) Entrevista personal: Instancia en la cual el Equipo directivo se dirige a los apoderados involucrados con el objeto de advertirles las consecuencias en caso de incurrir de nuevo en la misma u otra falta, de lo cual debe quedar registro por escrito.
- b) Mediación: Es el proceso de descargo y negociación entre las partes que tiene por objeto lograr un acuerdo que satisfaga al menos parcialmente a todos los involucrados y en el cual participan de forma voluntaria.
- c) Suspensión temporal: Es la interrupción por un periodo determinado en la calidad de apoderado que impide cualquier tipo de representación en nombre del estudiante y el acceso a las dependencias del establecimiento mientras dure la sanción. En consecuencia, se debe designar temporalmente un apoderado suplente para el estudiante.
- d) Suspensión definitiva: Es la interrupción permanente en su calidad de apoderado que impide cualquier tipo de representación en nombre del estudiante y el acceso a las dependencias del establecimiento durante todo el año escolar. En consecuencia, se debe designar un apoderado suplente para el estudiante.



Sanciones que se pueden aplicar a estudiantes:

En primer lugar, se debe determinar la gravedad de la falta de acuerdo con la siguiente clasificación:

GRAVEDAD	FALTA	SANCIÓN	RESPONSABLE
Falta Leve	Golpear jugando.	Orientar al estudiante hacia el comportamiento esperado, reforzando las normas de convivencia existentes y los valores de nuestra comunidad.	Profesor/a jefe.
Falta de mediana gravedad	Burlas, insultos.	Orientar al estudiante hacia el comportamiento esperado, reforzando las normas de convivencia existentes y los valores de nuestra comunidad Se dejará registro con una anotación en la hoja de vida.	Profesor/a jefe.
Falta Grave	Golpes, Burlas e Insultos reiterados. Lenguaje sexual indecente, violencia racista, machista u homofóbica. Peleas. Dañar o robar objetos personales.	Se podrá sancionar suspendiendo temporalmente la participación en actividades dentro y fuera del colegio, dejando registro con una anotación en la hoja de vida y entrevista personal con el apoderado.	Equipo de Convivencia Escolar.
Falta gravísima o muy grave.	Hostigamiento, humillaciones, amenazas, abuso de poder, comportamiento sexual abusivo, golpes reiterados, golpes con objetos, golpes en grupo.	Se podrá sancionar suspendiendo indefinidamente la participación en actividades dentro y fuera del colegio, dejando registro con una anotación en la hoja de vida y entrevista con el apoderado.	Equipo de Convivencia Escolar.



Cualquiera de estas medidas deberá ir acompañada de una acción de reparación hacia la víctima y/o hacia la Comunidad Educativa en general.

- a) Las denuncias que se produzcan deberán orientar la planificación de acciones preventivas y de carácter formativo, las cuales deben ser, idealmente, para toda la Comunidad Educativa y estar dirigidas a fortalecer habilidades socioemocionales como resolución de conflictos, asertividad, trabajo en equipo, entre otras; promover valores y favorecer las interacciones positivas entre pares.

- b) Faltas graves y gravísimas requieren de atención especializada pues estas conductas pueden ser síntomas de daño psicológico o emocional producto de la violencia o abuso verbal, físico o psicológico que se produce en otra esfera y se constituyen en indicadores de una posible vulneración de derechos.



Anexo 1

Registro de incidentes		Fecha:
Nombres de los involucrados:		
Nombre de quien informa:		
Tipo de incidente:		
A. Entre estudiantes	D. De estudiante a funcionario	G. Otro.
B. Entre apoderados	E. De apoderado a estudiante	
C. Entre funcionarios	F. De apoderado a funcionario	
Situación:		
Valoración personal:		
Se informó a profesor/a jefe:	Se informó al apoderado:	Dejó registro en hoja de vida:
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Sí
<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No



Anexo 2

FECHA: _____ HORA: _____

DENUNCIA SOBRE MALTRATO ESCOLAR

IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

PRESUNTA VÍCTIMA	
Nombre:	
Edad:	
Curso:	Profesor Jefe:
Nombre Apoderado:	
Otro antecedente:	

ORIGEN O PROCEDENCIA DE LA DENUNCIA

- _____ Estudiante
_____ Apoderado del Establecimiento Educacional
_____ Funcionario del Establecimiento Educacional
_____ Otro _____

1.3 OCURRENCIA DE LOS HECHOS

a) Situación de Acoso Escolar. Lugares donde se producirían

Criterio	NO	SI	POCAS VECES	REPETIDAS VECES
Exclusión social Activa: No deja participar Exclusión por omisión: Ignorar al otro				
Agresiones verbales: Insultos y menosprecio en público para poner en evidencia al débil. Utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, entre otros.				
Agresiones físicas directas: Golpes, empujones e incluso palizas entre pares.				
Agresiones psicológicas: Intimidación, chantaje, amenazas, obligar a hacer algo.				
Ciberacoso: Intimidación por medios tecnológicos ya sea celular/mensajería por Instagram, Tiktok, Facebook, Whatsapp u otro medio de res social.				
Observación				



DATOS SOBRE EL TIPO DE GRAVEDAD

	En la casa
	En el patio
	En los pasillos
	En el comedor
	En el gimnasio
	En el bus
	En las entradas/ salidas del colegio
	Otro especificar:

Nombre de quien realiza la denuncia: _____

Nombre de quien recepciona la denuncia: _____

Fecha de ocurrencia de los hechos relatados: _____

FIRMA Y NOMBRE

FIRMA Y NOMBRE



ANEXO 3

PLAN DE ACCIÓN ANTE MALTRATO ESCOLAR

IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS: _____

PLAN DE INTERVENCIÓN

Involucrados/ Responsable del plan	Objetivo	Acción	Plazo: Desde-hasta

Observación:

.....
.....
.....
.....
.....

RETROALIMENTACIÓN DEL PLAN

Fecha de la próxima entrevista de reporte a involucrados _____

Fecha de la próxima entrevista de reporte a apoderados _____

Nombre y firma del encargado de la ejecución
y seguimiento global de la intervención

Nombre y firma de quienes
participan de la reunión



ANEXO 4

CIERRE SOBRE CASO DE MALTRATO ESCOLAR IDENTIFICACIÓN DE INVOLUCRADOS

Nombre	Curso/Profesor Jefe	Participación: Agresor-víctima-testigo
1.		
2.		
3.		

EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PLAN: APRECIACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS, ESTIMACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS Y OTRAS OBSERVACIONES RELAVANTES.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombre y firma de quienes participan de la reunión/ Fecha _____