

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIÓN DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR Y BULLYING (ACOSO ESCOLAR)

Marco teórico y aspectos generales a considerar

La violencia es toda acción u omisión intencional que, dirigida a una persona, tiende a causarle daño físico, psicológico, sexual o económico y, dirigida a objetos o animales, tiende a dañar su integridad.

Tipos de violencia

- ❖ **Maltrato Físico:** Acciones que, voluntariamente, provocan o pueden provocar daño o lesiones físicas
- ❖ **Maltrato Emocional:** Acciones (normalmente de carácter verbal) o actitudes que provocan o pueden provocar daños psicológicos.
- ❖ **Negligencia:** Abandono o dejación de las obligaciones en los cuidados d una persona.
- ❖ **Abuso Sexual:** Cualquier comportamiento en el que una persona es utilizada como medio para obtener estimulación o gratificación sexual.
- ❖ **Maltrato Económico:** Utilización ilegal o no autorizada de los recursos económicos o de las propiedades de una persona.
- ❖ **Vandalismo:** Violencia dirigida a propiedades con la intención de provocar su deterioro o destrucción.

Así mismo, podemos clasificar a la violencia en tres tipos:

- ❖ **Violencia Doméstica:** Es la que se produce en el ámbito familiar. Adopta distintas formas: entre padre e hijos, entre hermanos, entre miembros de la pareja, etc. Suele confundirse con la violencia perpetrada por la pareja o la ex pareja contra la mujer.
- ❖ **Violencia Política:** Es la que se produce contra la población civil por fines políticos, contra la clase política, o que es perpetrada por

ésta (más intrínsecamente, el Estado). Cuando la finalidad de este tipo de violencia es infundir terror a una audiencia lo más amplia posible, recibe el nombre de "terrorismo".

❖ **Violencia Escolar:** Es la que se produce en el sistema escolar. Dentro de ella hay un tipo de violencia muy preocupante en nuestros días: el acoso (bullying). El acoso escolar tiene un gran parecido en su modus operandi y consecuencias con el acoso laboral (mobbing).

Aunque la violencia doméstica también calzaría con el contexto educativo, es importante centrarnos como elemento primario a la violencia escolar, lugar donde existe mayor probabilidad de inicio de bullying. De esta manera, la violencia escolar la podemos entender como toda acción intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa (estudiantes, profesores, padres, personal subalterno) y que se produce dentro de los espacios físicos que le son propios a esta (alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares).

La violencia escolar es cualquier tipo de violencia que se da en contextos escolares. Puede ir dirigida hacia estudiantes, profesores y propiedades. Estos actos tienen lugar en instalaciones escolares (aula, patio, baños, etc.), en los alrededores del centro y en las actividades extraescolares.

Una forma característica y extrema de violencia escolar producida entre alumnos es el acoso escolar (en inglés, bullying), lo cual se entiende como toda acción reiterada a través de diferentes formas de acoso u hostigamiento entre dos estudiantes o entre un estudiante y un grupo de compañeros, en el que la víctima está en situación de inferioridad respecto al agresor o agresores.

Las características del adolescente agresor son:

- ❖ Estudiante conflictivo
- ❖ Carente de afecto familiar
- ❖ Ambiente hostil
- ❖ Familia disfuncional
- ❖ Poco sensible al cariño y paz
- ❖ Algunos de ellos acaban siendo antisociales y/o delincuentes

*Información recabada de "*Informe entre Compañeros en la Escuela*", España (2005); Ángela Serrano & Isabel Marmolejo.

Las características del adolescente agredido son:

- ❖ Débil
- ❖ Inseguro
- ❖ Baja autoestima
- ❖ Falta de competencia social
- ❖ Poco o nada comunicativo
- ❖ Niño sobreprotegido

Hablamos de acoso cuando se cumplen al menos tres de los siguientes criterios:

- ❖ La víctima se siente intimidada
- ❖ La víctima se siente excluida
- ❖ La víctima percibe al agresor como más fuerte
- ❖ Las agresiones son cada vez de mayor intensidad
- ❖ Las agresiones suelen ocurrir en privado

¿Dónde puede ocurrir?

Zonas libres de adultos:

- ❖ Baños
- ❖ Cambios de clases

- ❖ Recreo
- ❖ Entrada o salida del colegio

Tipos de Bullying

Directo: Dentro de las cuales destaca la física (patadas, golpes, etc.), la verbal (sobrenombres, bromas, etc.) y la psicológica (generalmente acciones que apuntan a disminuir la autoestima). También se incluye lo que es el Cyberbullying (bullying que generalmente se utilizan en las redes sociales como Facebook, WhatsApp entre otros, para promover el acoso.

Indirecto: Relacionado con el aislamiento social. Esta última forma se da principalmente en el sexo femenino. Los hombres generalmente utilizan la violencia directa.

Es importante tener presente las siguientes distinciones:

AGRESIVIDAD	CONFLICTO	VIOLENCIA	BULLYING
Corresponde a un comportamiento defensivo natural, como una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. La agresividad no implica un hecho de violencia, pero cuando está mal canalizada o la persona no logra controlar sus impulsos, se puede	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.	Existen diversas definiciones de Violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas: 1. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; 2. El daño al otro como una consecuencia.	Es una manifestación de violencia en la que un estudiante es agredido/a y se convierte en víctima al ser expuesto, de forma repetida y durante un tiempo , a acciones negativas por parte de uno o más compañeros/as. Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como amenazas telefónicas, mensajes de texto, o a través de las redes sociales de Internet. El bullying tiene tres

convertir en una agresión o manifestarse en hechos de violencia.			características centrales que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia: 1. Se produce entre pares 2. Existe abuso de poder 3. Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.
Los impulsos agresivos deben ser modulados, orientados y canalizados mediante la autorregulación, el autocontrol y la autoformación.	Es un hecho social. Debe ser abordado y resuelto, no ignorado y para ello existen Mecanismos como la Mediación, la negociación y el arbitraje.	Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.	Es una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de toda la Comunidad escolar.

Protocolo ante casos de Bullying

ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLES	PLAZO
Detección de situación de Bullying	Cualquier integrante de la comunidad escolar que observa, sospecha o recibe información de un hecho de bullying. Se informa a Equipo de Convivencia (Encargado de Convivencia, Inspectores Generales, Psicólogo).	INMEDIATO

Indagación de la situación	Representante del Equipo de Convivencia recopila mayores antecedentes que tipifique los hechos como bullying. Será función del Psicólogo entrevistar a él o la estudiante para detectar (si las hubiese), la existencia de situaciones colaterales influyentes en el caso, como su desarrollo emocional, elementos personales, nivel de madurez acorde a su edad, entre otros. El representante del equipo de convivencia tendrá 5 días hábiles para recopilar dichos antecedentes.	5 DÍAS HÁILES
Comunicar	Representante de Convivencia Escolar informa a Director del establecimiento y se cita a apoderados de alumnos involucrados a través de: En una primera instancia vía llamada telefónica, en una segunda instancia visita domiciliaria por parte del Trabajador Social y una tercera instancia por medio de una carta certificada a la dirección del alumno.	INMEDIATO
Informar a Fiscalía	Director informa a Fiscalía mediante informe escrito de los hechos, efectuado por Encargado de convivencia.	24 HORAS
Derivación	Las partes involucradas serán derivadas al Psicólogo(a) del establecimiento o en su defecto, a redes de apoyo externo.	48 HORAS
Seguimiento	Representante de Convivencia Escolar realiza seguimiento y emite informes de evaluación.	DURANTE EL TRANCURSO DEL AÑO
Informe Final	Representante de Convivencia Escolar y/o elabora informe final.	5 DÍAS HÁBILES

- **En caso de que el denunciado sea cualquier miembro del Equipo de Convivencia Escolar, será función del Director del establecimiento designar a un representante para realizar las acciones descritas en este protocolo.**

Protocolo ante casos de Violencia y/o Conflicto entre estudiantes

ACCIONES SEGUIR	A	RESPONSABLES	PLAZO
Detección situación Violencia Conflicto	de de y/o	Cualquier integrante de la comunidad escolar que observa, sospecha o recibe información de un hecho de Violencia y/o Conflicto, debe informar inmediatamente a cualquier integrante del equipo de Convivencia Escolar (Encargado de Convivencia, Inspectores Generales, Psicólogo).	INMEDIATO
Análisis Gravedad	de	Si el hecho informado presenta violencia física y/o verbal se cataloga de inmediato como un hecho grave, se procede a resguardar a los estudiantes involucrados e informar a sus respectivos apoderados. Si el hecho no es grave se realiza mediación entre las partes antes de 48 horas. Si el hecho es catalogado como grave, se le comunicará de inmediato a Director del establecimiento y a su vez se citará a apoderado, si el caso lo requiere se llevará a un centro asistencial al o los alumnos afectados, además si la situación es constitutiva de delito se informará a carabineros para que se haga presente en el establecimiento.	INMEDIATO
Mediación		Si el hecho NO es grave, representante de Convivencia Escolar realizará mediación antes de 48 horas, con firma de compromiso por todas las partes involucradas e informar a apoderado vía telefónica sobre situación de su hijo/a una vez finalizada la mediación; si el conflicto prosigue, el caso pasa a ser un hecho grave de violencia y/o conflicto según protocolo.	48 HORAS
Medidas Resguardo	de	En primera instancia se procede en separar a los estudiantes involucrados en diferentes espacios del establecimiento bajo el cuidado de algún miembro de la comunidad educativa. Se toma la determinación de llamar a los apoderados, para que retiren a sus pupilos en horarios distintos para evitar un encuentro en el interior o exterior del establecimiento.	INMEDIATO

Forma de comunicación a apoderados	Una vez que el hecho se catalogue como un hecho grave, se procede inmediatamente en llamar telefónicamente a apoderados de estudiantes involucrados a través de Inspectoría General, el apoderado se entrevistará con integrantes del equipo de convivencia quién informará lo sucedido y las posibles sanciones.	INMEDIATO
Indagación y recopilación de antecedentes	Integrante del Equipo de Convivencia Escolar, inicia proceso de entrevistas, a todos los involucrados (agresor, víctima y testigos), en forma personal y/o grupal, con el fin de recopilar antecedentes. Será función del Psicólogo entrevistará a él o la estudiante para detectar (si las hubiese), la existencia de situaciones colaterales influyentes en el caso, como su desarrollo emocional, elementos personales, nivel de madurez acorde a su edad, entre otros. El representante del equipo de convivencia tendrá 5 días hábiles para recopilar dichos antecedentes.	5 DÍAS HÁBILES
Registro Final	Si el hecho fuese grave Representante de Convivencia Escolar elaborará constancia, registrando la situación en la hoja de observaciones del estudiante, de lo contrario se deja registro en la hoja de mediación, dentro de un plazo de 5 días hábiles.	5 DÍAS HÁBILES

Agresión de adulto a estudiante

Son aquellas agresiones realizadas por un algún miembro de la comunidad escolar, distinto de un educando, (directivo, docente, asistente de la educación y padre y/o apoderado) en contra de un estudiante, contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o síquica. Tales como; coscorriones, tirones de oreja, bofetadas, gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.

La Ley de Violencia Escolar, considera especialmente graves los hechos de violencia ya sea física o psicológica, que cometan adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.

Además, cualquiera de estas conductas abusivas atenta contra el Art. 28 N°2 de la Convención sobre los Derechos del Niño *"Los Estados Partes adoptarán cuantas medidas sean adecuadas para velar porque la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño y de conformidad con la presente Convención"*, el Art. 5° inc. 2° de la Constitución Política de Chile *"El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes"* y el Art. 6° letra d del DFL 2 de Subvenciones *"Que cuenten con un reglamento interno que rija las relaciones entre el establecimiento, los alumnos y los padres y apoderados. En dicho reglamento se deberán señalar: las normas de convivencia; las sanciones y reconocimientos; los procedimientos por los cuales se determinarán las conductas que las ameritan; y, las instancias de revisión correspondientes"*.

Protocolo ante casos de Violencia de Adultos a Estudiantes

ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLES	PLAZO
Detección de Violencia de Adulto a Estudiante	Cualquier integrante de la comunidad escolar que observa, sospecha o recibe información de un hecho de Violencia de Adulto a Estudiante. Se informa a Equipo de Convivencia (Encargado de Convivencia, Inspectores Generales, Psicólogo).	INMEDIATO

Indagación y recopilación de antecedentes	Representante de Convivencia Escolar, inicia proceso de entrevistas, a todos los involucrados (agresor, víctima y testigos), en forma personal y/o grupal, con el fin de recopilar antecedentes. Será función del Psicólogo entrevistar a él o la estudiante para detectar (si las hubiese), la existencia de situaciones colaterales influyentes en el caso, como su desarrollo emocional, elementos personales, nivel de madurez acorde a su edad, entre otros. El representante del equipo de convivencia tendrá 5 días hábiles para recopilar dichos antecedentes.	5 DÍAS HÁBILES
Se informa a Director del establecimiento y a apoderado(s) de víctima(s).	Equipo de Convivencia (Encargado de Convivencia, Inspectores Generales, Psicólogo) le informa a Director del establecimiento sobre situación de violencia de adulto a estudiante y se cita apoderado de estudiante(s) afectado(s) a través de: En una primera instancia vía llamada telefónica, en una segunda instancia visita domiciliaria por parte del Trabajador Social y una tercera instancia por medio de una carta certificada a la dirección del alumno.	INMEDIATO
Análisis de gravedad	Representante del Equipo de Convivencia Escolar establece medidas necesarias de protección según gravedad: En caso NO sea grave, se realizar aplicación de medidas según procedimiento de reglamento interno. En caso SI sea grave, se realizara denuncia a autoridad competente, ya sea Fiscalía, Carabineros, PDI.	24 HORAS
Medidas de Protección	En un conflicto entre un estudiante y un adulto, el estudiante será llevado a un espacio protegido y resguardado por un funcionario del establecimiento.	INMEDIATO
Informe Final	Representante del Equipo de Convivencia elabora informe final del caso.	5 DÍAS HÁBILES

- **En caso de que el denunciado sea cualquier miembro del Equipo de Convivencia Escolar, será función del Director del establecimiento designar a un representante para realizar las acciones descritas en este protocolo.**