

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O ACOSO ESCOLAR (BULLYING) O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Este documento tiene como finalidad ser una herramienta más para lograr y garantizar el bienestar de los alumnos(as) de sunnyland School, además de, orientar a los integrantes de nuestra comunidad para construir un espacio seguro donde se respeten los derechos y se aporte a la mejora de la sociedad, con un fuerte compromiso en el desarrollo de valores y actitudes los que dan un sello a nuestra forma de educar.

Para nuestra institución el avanzar en la calidad de la educación, necesariamente ha sido un fuerte trabajo en valores sobre todo en el respeto por las personas poniendo énfasis en el desarrollo de habilidades para convivir en comunidad, de forma solidaria e inclusiva, lo que implica eliminar cualquier forma de violencia e injusticia, promoviendo la sana convivencia y la equidad, garantizando la igualdad de derechos de las personas.

El presente protocolo se ejecutará en todas aquellas situaciones que se identifique o se denuncie por algún miembro de la comunidad educativa una situación de maltrato o violencia.

Se contempla también los pasos a seguir en casos de denuncia de casos de bullying o acoso escolar entre estudiantes.

Definiciones conceptuales:

- 1.- Se entenderá por “**maltrato escolar**” cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada de forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa.
- 2.- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, en su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- 3.- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- 4.- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo moral, intelectual, espiritual, físico o académico.
- 5.- Se entenderá por “**acoso escolar o bullying**”,

Según los expertos se considera que existe acoso escolar cuando un niño(a) recibe un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico por parte de uno o varios compañeros que se comportan con él o ella cruelmente con el objeto de someter, apocar, asustar y/o amenazar atentando contra su dignidad, más lo consignado en la ley n° 20536 del año 2011.

Es necesario diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar deben cumplirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultáneamente, prescindiendo de la personalidad de la posible víctima.

Los criterios son:

- 5.a. La existencia de **intención** de hacer daño.
- 5.b. La aparición de conductas agresivas **reiteradas** en el tiempo.
- 5.c. La relación de **superioridad e indefensión**.

El acoso escolar puede llevarse a cabo mediante las siguientes conductas y adoptando más de una modalidad:

- Comportamientos de desprecio y ridiculización -Coacciones - Agresiones físicas y/o verbales - Comportamientos de intimidación y amenaza - Comportamientos de exclusión, marginación social y ninguneo - Robos, extorsiones, chantajes y deterioro de pertenencias - Utilización de internet, mensajes de móviles, etc., con la intención de hacer daño mediante (envío masivo de correos electrónicos, difusión de imágenes sin consentimiento del interesado, ....)

5.d El **cyberbullying** es el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chats, mensajería de texto, sitios web, comunidades sociales y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, concurriendo los demás elementos del acoso escolar o bullying.

5.e. El **grooming** se conoce como cualquier acción que tenga por objetivo minar y /o socavar moral y psicológicamente a una persona, con el fin de conseguir su control a nivel emocional. Si bien esta actividad puede producirse en cualquier instancia, es particularmente grave en los casos que una persona realiza estas prácticas contra un niño, niña o adolescente, con el objetivo de obtener algún tipo de contacto sexual. El grooming puede producirse a través de servicios de chat y mensajería instantánea, para obtener imágenes de contenido erótico y extorsión, dificultando que la víctima pueda salir o protegerse en esa relación.

Hay que tener presente **que no** todos los actos de violencia o maltrato son constitutivos de delito, solamente lo serán aquellos definidos por la ley. De tal forma, usaremos como referencia, principalmente, los delitos de lesiones y amenazas. En caso de identificar la ocurrencia de un delito, se debe siempre remitir la información del procedimiento adoptado a la Superintendencia de Educación.

### **¿Qué hacer cuando se tiene conocimiento de una posible situación de acoso escolar cyberbullying o grooming?**

- 1.- El primer paso será comunicar dicha situación a:
  - Un profesor o profesora con el que pueda existir más confianza.
  - Profesor jefe
  - Encargado de convivencia
  - El Equipo Directivo.
  - Cualquier miembro de la comunidad educativa podrá activar el protocolo dando aviso al encargado de convivencia o inspectoría.
2. Brindar protección a la(s) víctima(s).
- 3.- Constitución inmediata del Equipo de gestión (convivencia e inspectoría) con el fin de evaluar la situación y poner en pie una investigación con el propósito de establecer la real problemática y de quienes serían los implicados.
- 4.-Entrevista con alumno(a) presuntamente implicados. Deberá garantizarse al alumno la confidencialidad de sus informaciones.
- 5.- Echa las investigaciones se procederá según corresponda a la tipificación o gravedad del caso.

### **Pasos a seguir en caso de grooming**

- 1.- En este caso, cuando un/a estudiante muestre a un adulto, miembro de la comunidad educativa, evidencia de ser víctima de grooming, dicho adulto deberá inmediatamente tomar registro del material en el que se exhibe el acto y rescatar el sitio web.
- 2.- Si la denuncia no se hizo al/la Encargado/a de Convivencia o Inspector General, quien la haya identificado, deberá recurrir a ellos/la Encargado/a de Convivencia deberá comunicarse con el/la director/a y se procederá a hacer una denuncia de lo ocurrido a los organismos pertinentes.
3. Se citará a los padres o tutores del niño, niña o adolescente y se le explicará lo ocurrido. De la reunión se levantará un acta, que deberá ser suscrita por los y las intervinientes.
- 4.- Posteriormente, se recomendará ayuda profesional pertinente y seguimiento del caso al niño, niña o adolescente víctima.
- 5.- De lo ocurrido, se levantará un acta de cierre.

### **Pasos a seguir en caso de bullying entre estudiantes.**

- .1.-. Quien identifique conductas constitutivas de bullying, o esté siendo víctima de bullying, procederá a comunicárselo inmediatamente al/la Encargado/a de Convivencia o inspección general.
- 2.-Valoración inicial de la situación. El objetivo de esta fase es “evaluar la posible situación de acoso” para evitar actitudes alarmistas. De comprobarse que existe acoso escolar se realizarán los siguientes pasos:
  - 3.- citación de los implicados en forma separada con el fin de recoger sus testimonios.
  - 4.- Inspección General y el encargado de convivencia efectuará una citación a las familias, padres o tutores tanto de la víctima como el del agresor con el fin de informar la situación que acontece, el Encargado/a de Convivencia deberá llevar a cabo un procedimiento investigativo sobre los hechos denunciados. Para ello, podrá recurrir a todos los medios de prueba que ofrezcan los involucrados o a los que él/ella estime prudentes. El plazo para su investigación será de máximo 5 días hábiles.
  - 5.- Dependiendo de la gravedad de los hechos denunciados, se podrán adoptar las medidas preventivas de resguardo necesarias para proteger la integridad física y psicológica del/la estudiante denunciante o víctima, mientras dure la investigación de la denuncia y la adopción de medidas definitivas, las que quedarán registradas en anexo n° 2
  - 6.-Agotar todas las posibilidades de diálogo y mediación con los involucrados en el acoso generando las disculpas pertinentes del agresor a la víctima firmando un compromiso de cambio conductual con respecto al conflicto.
  - 7.- Al término de su investigación, emitirá un informe indicando si ha podido concluir la veracidad de lo denunciado.
  - 8.- Si se establece que las conductas son verídicas, procederá a determinar las conductas como leve, graves o gravísimas. Dependiendo de ello, procederá a aplicar las normas contenidas en el Reglamento Interno. Enviará una circular informativa al padre, madre y/o apoderado/a de ambos estudiantes involucrados con la conclusión de la investigación y las medidas adoptadas, en su caso.
  - 9.-Registro en la hoja de vida de los hechos acontecidos.

10.- Si no ha sido posible arribar a una conclusión definitiva sobre los hechos denunciados, de todas maneras, el encargado de convivencia ofrecerá la adopción de medidas reparatorias, con el fin de concientizar y resarcir el daño que se causa con estas actitudes en el contexto

11.- Si por alguna circunstancia el conflicto entre las partes se activara y persistiesen en actitud de acoso, se ejecuta sanción de acuerdo con el reglamento de convivencia.

12.-Si como resultado del acoso llegaran a presentarse situaciones de gravedad se realizarán las denuncias a los organismos pertinentes.

13.- Intervención con observadores no participantes. Estos son miembros de la comunidad educativa que pueden conocer los hechos, pero no participan y se vuelven cómplices de estos casos, incentivar la denuncia y la empatía para contribuir en la solución de estos problemas.

### **Casos de agresión entre estudiantes.**

La diferencia en este procedimiento, en relación con el anterior, es que se aplicará ante la ocurrencia de casos aislados de violencia o agresión entre estudiantes.

1.- En todas aquellas situaciones que se identifique una **agresión que constituya una falta leve**, tal y como está definida en el Reglamento Interno, es decir, una actitud y/o comportamiento que altera el normal desarrollo de la convivencia escolar pero que no involucran daño físico o psicológico a otros miembros de la comunidad educativa, ésta será controlada y dirigida por el/la adulto/a que identifique la conducta o se encuentre presente. a. Se procederá a:

1,a.- la aplicación de una medida de apoyo pedagógico tratando de reconvenir al alumno verbalmente llevándolo a la reflexión de la problemática.

1,b.- registrar la conducta en la hoja de vida de los involucrados.

1,c.- citación de apoderados dependiendo de la situación

### **Casos de agresión entre estudiantes.**

La diferencia en este procedimiento, en relación con el anterior, es que se aplicará ante la ocurrencia de casos aislados de violencia o agresión entre estudiantes.

1.- En todas aquellas situaciones que se identifique una **agresión que constituya una falta leve**, tal y como está definida en el Reglamento Interno, es decir, una actitud y/o comportamiento que altera el normal desarrollo de la convivencia escolar pero que no involucran daño físico o psicológico a otros miembros de la comunidad educativa, ésta será controlada y dirigida por el/la adulto/a que identifique la conducta o se encuentre presente. a. Se procederá a:

1,a.- la aplicación de una medida de apoyo pedagógico tratando de reconvenir al alumno verbalmente llevándolo a la reflexión de la problemática.

1,b.- registrar la conducta en la hoja de vida de los involucrados.

1,c.- citación de apoderados dependiendo de la situación

**2.- Situaciones de falta grave o muy grave** de acuerdo al Reglamento Interno, (**Grave:** aquellas actitudes y comportamientos que generan un trastorno en otro/a y que afectan directamente la integridad psicológica y/o ética de otros miembros de la comunidad educativa, incluida la propia, así como acciones deshonestas que afecten la convivencia; **Muy grave:** aquellas actitudes y comportamientos que afectan de manera consciente y consistente la integridad física y psicológica de algún miembro de la comunidad escolar y que, por su naturaleza, representan una amenaza para la estabilidad de la escuela),

- .-Procederá a acudir al/la Encargado de Convivencia, o a su profesor/a jefe o al/la director. En cualquier caso, la denuncia se derivará al/la Encargado/a de Convivencia para la sustanciación del protocolo.

2.a.- Se procederá a levantar un acta de la denuncia realizada.

2.b.- En el caso de que el Encargado de Convivencia no se encuentre en el establecimiento educacional, este protocolo pasará a ser ejecutado por el/la Inspector/a general o alguien del equipo directivo.

2.c.- El Encargado de Convivencia llamará a las partes involucradas para obtener información sobre lo ocurrido. Llevará a cabo un procedimiento investigativo llevado a cabo en conjunto con inspección sobre los hechos denunciados. Para ello, podrá recurrir a todos los medios de prueba que ofrezcan los involucrados o a los que él/ella estime prudentes. El plazo para su investigación será de máximo 3 días hábiles.

2.d.- Al término de su investigación, emitirá un informe indicando si ha podido concluir la veracidad de los hechos y sus responsabilidades. Dependiendo de ello, procederá a aplicar las normas contenidas en el Reglamento Interno. Podrá recurrir a los medios de prueba que estime pertinentes. Transcurrido el plazo, emitirá un informe final.

2.e.- Inspección General citará al padre, madre y/o apoderado/a de los/las involucrados/as para informarles lo ocurrido.

2.f- El informe dará cuenta de lo investigado, los medios de prueba hallados, la participación y el relato de las partes involucradas, las circunstancias atenuantes y/o agravantes, el tipo de falta que constituyen los hechos y la propuesta de las medidas pedagógicas o psicosociales, y las medidas disciplinarias, de acuerdo con los principios de gradualidad y proporcionalidad. g- El resto del procedimiento se regirá por las reglas establecidas en el Reglamento Interno.

2.h- Posteriormente el encargado de convivencia efectuara un trabajo reparatorio y un seguimiento posterior y la adopción de medidas de apoyo pertinentes para los/las estudiantes involucrados.

2.i-Si los hechos constitutivos de falta grave o gravísima son también delitos de acuerdo a la normativa legal, y los/las involucrados/as son mayores de 14 años, se procederá a hacer la denuncia correspondiente a las autoridades competentes, en cumplimiento de la obligación de denuncia establecida en el Código Procesal Penal. Se entenderá que existe un delito siempre y cuando la agresión tenga como resultado lesiones físicas, psicológicas o a la salud mental.

Ante dudas sobre si los hechos constituyen delito o no, el establecimiento educacional siempre deberá denunciar de todas maneras, ya que los organismos policiales y de investigación son los encargados de determinar la configuración o no de un delito, no los miembros de la comunidad educativa.

2,i- En el caso que los/las involucrados/as tengan menos de 14 años, se procederá a realizar una derivación a la Oficina de Protección de Derechos.

3) Casos de agresión de un/a estudiante a un/a adulto/a.

3.a- En caso de agresión verbal de un/a estudiante a un/a adulto/a miembro de la comunidad educativa, el/la agredido/a deberá dirigirse al/la Encargado/a de Convivencia a denunciar el hecho.

3.b- Se elevará un acta de dicha denuncia. a.

3.c- El Encargado/a de Convivencia procederá a citar al/la estudiante y le consultará respecto a la denuncia realizada.

3.d- de comprobarse la agresión verbal se citará a esa reunión al padre, madre y/o apoderado/a del/a estudiante denunciado/a.

3.e-. Se considera una agresión verbal contra otro miembro adulto/a de la comunidad educativa una falta grave, y se procederá a seguir los pasos indicados en el Reglamento Interno del establecimiento educacional.

3.f- Finalmente, se informará de lo ocurrido y las medidas adoptadas a través de una comunicación o citación al padre, madre y/o apoderado/a del/la estudiante y dejará constancia en la hoja de vida del Libro de Clases del/la estudiante.

3.g-. En los casos de agresión física de un/a estudiante a un/a adulto/, éste/a deberá informar al/la Encargado de Convivencia de inmediato, inspección general o podrá informarlo al/la director/a del establecimiento, quién procederá a citar al/la estudiante.

3.h- De existir lesiones, el/la adulto/a deberá concurrir a constatarlas al centro de salud correspondiente y, si el/la alumno/a es mayor de 14 años, realizará la denuncia ante la autoridad correspondiente.

3.i-. Se citará en conjunto con el/la director/a, al padre, madre y/o apoderado/a del/la estudiante y se le informará de la denuncia y de la investigación. De dicha reunión se levantará un acta suscrita por los intervinientes.

3.k. Emitirá un informe final en el cual se indicarán las medidas de apoyo psicosocial y/o medidas disciplinarias en su caso, el cual será remitido a dirección y, posteriormente, se informará al padre, madre y/o apoderado/a del/a estudiante. 2.f- El informe dará cuenta de lo investigado, los medios de prueba hallados, la participación y el relato de las partes involucradas, las circunstancias atenuantes y/o agravantes, el tipo de falta que constituyen los hechos y la propuesta de las medidas pedagógicas o psicosociales, y las medidas disciplinarias, de acuerdo con los principios de gradualidad y proporcionalidad. g- El resto del procedimiento se regirá por las reglas establecidas en el Reglamento Interno.

2.h- Posteriormente el encargado de convivencia efectuara un trabajo reparatorio y un seguimiento posterior y la adopción de medidas de apoyo pertinentes para los/las estudiantes involucrados.

2.i-Si los hechos constitutivos de falta grave o gravísima son también delitos de acuerdo a la normativa legal, y los/las involucrados/as son mayores de 14 años, se procederá a hacer la denuncia correspondiente a las autoridades competentes, en cumplimiento de la obligación de denuncia establecida en el Código Procesal Penal. Se entenderá que existe un delito siempre y cuando la agresión tenga como resultado lesiones físicas, psicológicas o a la salud mental.

Ante dudas sobre si los hechos constituyen delito o no, el establecimiento educacional siempre deberá denunciar de todas maneras, ya que los organismos policiales y de investigación son los encargados de determinar la configuración o no de un delito, no los miembros de la comunidad educativa.

2,i- En el caso que los/las involucrados/as tengan menos de 14 años, se procederá a realizar una derivación a la Oficina de Protección de Derechos.

### 3) Casos de agresión de un/a estudiante a un/a adulto/a.

3.a- En caso de agresión verbal de un/a estudiante a un/a adulto/a miembro de la comunidad educativa, el/la agredido/a deberá dirigirse al/la Encargado/a de Convivencia a denunciar el hecho.

3.b- Se elevará un acta de dicha denuncia. a.

3.c- El Encargado/a de Convivencia procederá a citar al/la estudiante y le consultará respecto a la denuncia realizada.

3.d- de comprobarse la agresión verbal se citará a esa reunión al padre, madre y/o apoderado/a del/a estudiante denunciado/a.

3.e-. Se considera una agresión verbal contra otro miembro adulto/a de la comunidad educativa una falta grave, y se procederá a seguir los pasos indicados en el Reglamento Interno del establecimiento educacional.

3.f- Finalmente, se informará de lo ocurrido y las medidas adoptadas a través de una comunicación o citación al padre, madre y/o apoderado/a del/la estudiante y dejará constancia en la hoja de vida del Libro de Clases del/la estudiante.

3.g-. En los casos de agresión física de un/a estudiante a un/a adulto/, éste/a deberá informar al/la Encargado de Convivencia de inmediato, inspección general o podrá informarlo al/la director/a del establecimiento, quién procederá a citar al/la estudiante.

3.h- De existir lesiones, el/la adulto/a deberá concurrir a constatarlas al centro de salud correspondiente y, si el/la alumno/a es mayor de 14 años, realizará la denuncia ante la autoridad correspondiente.

3.i.- Se citará en conjunto con el/la director/a, al padre, madre y/o apoderado/a del/la estudiante y se le informará de la denuncia y de la investigación. De dicha reunión se levantará un acta suscrita por los intervinientes.

3.j- Al término de su investigación, emitirá un informe indicando si ha podido verificar los hechos denunciados. Si se verifican las conductas denunciadas, procederá a determinar las conductas como graves o gravísimas. Dependiendo de ello, procederá a aplicar las normas contenidas en el Reglamento Interno. Podrá recurrir a los medios de prueba que estime pertinentes.

3.k. Emitirá un informe final en el cual se indicarán las medidas de apoyo psicosocial y/o medidas disciplinarias en su caso, el cual será remitido a dirección y, posteriormente, se informará al padre, madre y/o apoderado/a del/a estudiante.

