



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

“Respeto y Perseverancia”



## PROTOCOLO DE ABORDAJE FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR 2025

El siguiente protocolo ha sido actualizado tomando en consideración las necesidades del colegio Teresita de Lisieux, las orientaciones ministeriales y las legislaciones vigentes en la materia, específicamente, la Ley 20.536 de Violencia Escolar, la Ley 21.128, Aula segura y la Circular 482 de la Superintendencia de Educación.

### I. DEFINICIONES

La violencia escolar es un fenómeno complejo que se compone de diferentes manifestaciones, entre las cuales se encuentran, la agresión, el maltrato y el acoso escolar; por lo que es relevante contar con definiciones que permitan un abordaje pertinente según las características de cada situación.

1. **Conflicto:** Los conflictos son parte de las relaciones humanas, se caracterizan por desacuerdos, la sensación de injusticia, incomodidad o malestar, hostilidad, intereses contrarios entre otros. El conflicto no es sinónimo de violencia escolar, no obstante, podrían presentarse formas de afrontamiento basadas en la agresión, lo que hace relevante desarrollar estrategias de resolución de conflicto dialogantes.
2. **Agresión:** Es un acto violento realizado con la intención de ocasionar daño. La agresión puede ser física o psicológica, verbal, virtual o presencial. Las agresiones se pueden clasificar de la siguiente manera:
  - Verbal: Burlas, insultos, provocaciones, apodos no consentidos u otras expresiones que dañan o humillan.
  - Física: Golpear, pellizcar, escupir, romper, empujar, esconder cosas o cualquier otra acción de lastimar o causar daño corporal.
  - Psicológica: Incluye humillaciones, insultos, amenazas, burlas, bromas, rumores mal intencionados, aislamiento. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente que constituyen el acoso escolar o bullying.
  - Social: Aislar a una persona, no tomarla en cuenta, avergonzarla en público y otro tipo de agresiones colectivas. Realizar falsas acusaciones, agresiones virtuales como la difusión intencionada de imágenes o videos que perjudican a otras personas de la comunidad educativa o marginar deliberadamente a algunas personas de espacios de reunión virtual.
  - Simbólica: es un tipo de violencia indirecta como dichos o acciones en contra de grupos determinados, por ejemplo, quemar una bandera, portar un arma, pisar objeto con que represente a algún grupo o comunidad, etc. En resumen, cualquier acto que incite a la violencia, al odio o constituya racismo, xenofobia, homofobia, etc.
3. **Maltrato:** Agresión producida dentro o fuera del colegio, de manera circunstancial o reiterada, de carácter físico, psicológico o simbólico entre cualquier miembro de la comunidad educativa: estudiantes, apoderados y funcionarios; efectuada en contexto presencial o virtual y que genere daño a la integridad de la persona o su imagen.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



4. Acoso escolar o Bullying: Es un tipo de maltrato caracterizado por ser una agresión reiterada que se prolonga en el tiempo y en donde un estudiante con mayor poder agrede a otro/a que se encuentra en una situación de desprotección. Dentro de esta dinámica repetitiva, el grupo de pares que observa no detiene la violencia. Según el artículo 16 B. de la ley de violencia escolar, *“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, atenten 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.”* En este sentido, el hostigamiento dentro o fuera del colegio de manera presencial o virtual y la difusión intencionada de imágenes o videos con el objetivo de perjudicar a otro podrían ser considerados acoso escolar.

## II. MEDIDAS PREVENTIVAS Y SANCIONES

Las situaciones de conflicto serán abordadas mediante acciones formativas descritas en nuestro RI, tales como diálogo pedagógico, mediación, arbitraje, trabajo grupal con el curso, entre otras. Éstas situaciones pueden ser abordadas con autonomía pedagógica por parte de docentes de asignatura, jefaturas de curso y equipo de convivencia. En todo momento se deben tomar resguardos en relación a la privacidad y protección tanto de denunciantes, víctimas, como potenciales autores de situaciones de violencia. Se deberá resguardar la publicación de sus nombres y los actos en los que se vean involucrados solo a comunicación formal de equipos que intervengan en la resolución de los casos o que deban acceder a información para su correcto actuar.

En el caso de que estudiantes sean agredidos por integrantes adultos de la comunidad escolar, el equipo directivo tomará acciones pertinentes al resguardo de los estudiantes, como por ejemplo el distanciamiento físico entre los involucrados mientras se ejecute el procedimiento de investigación.

Las situaciones de agresión leve y moderada contemplan una acción para el establecimiento de límites y una acción formativa tendiente a la reparación del daño y la prevención de la ocurrencia de situaciones similares en el futuro. Las situaciones de agresión grave se contemplan a lo menos una acción preventiva y formativa, una acción para el establecimiento de límites y manejo del error y una acción para el cuidado de la comunidad y el resguardo de la integridad física y psicológica

### • Tipos de Sanciones

1. Las acciones disciplinarias que se tomarán frente a conductas de Violencia Escolar son las que se consideran para efectos de una Falta GRAVE O GRAVÍSIMA de nuestro **Manual de Convivencia Escolar**.
2. Las sanciones deben considerar para su aplicación el carácter de **gradualidad, en virtud de la gravedad de la falta, la edad de los estudiantes y características**.
3. La sanción debe incluir un carácter pedagógico y formativo, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que el colegio aplique. En este sentido, se deberá aplicar al menos una acción



formativa y una sanción disciplinaria de acuerdo al tipo de falta y su gravedad.

### III. EN CASOS DE CONFLICTOS QUE NO IMPLICAN AGRESIONES.

Como colegio, buscamos desarrollar competencias para resolver de manera dialogada y respetuosa los conflictos, ya que son una importante oportunidad de aprendizaje. No resolver oportunamente un conflicto podría desencadenar una agresión. Es por eso que, cuando ocurran situaciones de conflicto, los/as docentes poseen autonomía para tomar decisiones tendientes a su resolución y mediar pedagógicamente *in situ* en observación a la Política Nacional de Convivencia Educativa.

### III. PROCEDIMIENTOS GENERALES ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR.

1. Cualquier integrante de la comunidad educativa puede ser testigo o agente de ayuda ante situaciones de violencia escolar, por lo que es su deber informar a Equipo de convivencia Escolar, quienes deben tomar conocimiento de los hechos ante situaciones o sospechas de algún tipo de agresión, maltrato u hostigamiento de manera inmediata para conducir a la activación del protocolo según el tipo de situación y acciones a seguir contenidas el presente documento. Si es un estudiante quien observa dicha situación, deberán dirigirse a un adulto responsable, quien deberá informar al equipo de convivencia escolar del establecimiento. **El plazo para la indagación de los hechos será de 15 días hábiles.**

2. El equipo de convivencia escolar solicitará a él o los/las estudiantes el relato de la situación descrita y los nombres de las personas involucradas, tomando en cuenta otras evidencias existentes. Quedará el relato de lo ocurrido en los registros de actas del encargado de convivencia con la respectiva firma. En el caso de encontrarse en modalidad virtual, se evaluará pertinencia de citar a la presencialidad, tanto al estudiante como adulto responsable, de lo contrario, se optará por trabajar mediante video llamada.

3. El encargado de convivencia deberá informar al profesor jefe correspondiente y al Inspector General, mediante correo institucional y/o reunión personal, de los posibles eventos que estarían sucediendo con sus estudiantes, para hacerlo parte de la intervención.

4. El equipo de convivencia junto a profesor/a jefe definirá acciones de cuidado y protección a la víctima de agresión evaluando aquellas que sean de carácter urgente

5. Obtenidos los medios de verificación proporcionados por la indagación, el encargado de convivencia deberá adjuntar al acta de atención (registro de entrevistas), los medios de prueba con los que cuenta. Esta acta deberá ser firmada por el/la o los/las estudiantes que relaten la situación.

6. Equipo de convivencia realizará un proceso de indagación por medio de la observación, entrevistas u otro tipo de estrategias que permitan la construcción de un relato por escrito de la denuncia realizada. Si la entrevista no da cuenta de ningún hecho que avale el relato inicial, se indagará el episodio con otros actores relevantes de la comunidad educativa, como el profesor jefe, algunos/as estudiantes del curso en cuestión, estudiantes cercanos a los agresores, y/o cualquier otro estudiante o adulto responsable dentro de la comunidad que puede entregar antecedentes.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



7. Si las evidencias dan cuenta de maltrato, en cualquiera de sus formas, el equipo de convivencia escolar deberá realizar un proceso de indagación con los involucrados e informar a los apoderados de la situación.

8. Una vez concluida la indagación y teniendo claridad de los responsables del evento, el encargado de convivencia escolar es quién decidirá la medida formativa, pedagógica, reparatoria y/o de apoyo psicosocial de acuerdo con el Manual de Convivencia Escolar según sea el caso, lo que quedará registrado en la hoja de vida de cada estudiante.

9. El equipo de convivencia escolar o quien se designe, aplicará las medidas contenidas en el manual de convivencia en los casos que corresponda, de acuerdo a las características y necesidades de cada estudiante.

10. El encargado de Convivencia Escolar se contactará vía correo electrónico institucional o vía telefónica con los apoderados de los o las estudiantes involucrados para explicitar los resultados de la investigación y la determinación de la medida formativa, pedagógica, reparatoria, psicosocial y disciplinaria, dejando constancia en el acta del caso y de la medida a aplicar en la hoja de vida del alumno con la firma de los apoderados como toma de conocimiento. Si el apoderado se niega a firmar, esto deberá ser consignado en la hoja de vida del educando, quedando claro que la firma es una evidencia de toma de conocimiento.

11. En el caso de requerir apoyo, tener dudas en la definición del hecho, dudas procedimentales, de aplicación del debido proceso, graduación de la falta, se organizará reunión extraordinaria de equipo de convivencia, donde se evaluará identificación de factores protectores y de riesgo, orientación en la definición de sanciones, etc.

12. La jefatura de curso en conjunto con equipo de convivencia definirá una estrategia de comunicación semestral al curso y familias de las acciones realizadas para resolver problemáticas relacionadas con la violencia escolar, con el fin de evitar que se genere una sensación de desprotección o impunidad en el resto de los/as estudiantes. Estas acciones de comunicación deben velar por el cuidado de información confidencial e incluir información sobre canales de ayuda.

13. Si los apoderados de los estudiantes desean continuar con el procedimiento de investigación por no encontrarse conforme con las medidas, se les solicitará a ellos que traigan todos los medios de prueba u otros existentes que permitan realizar una nueva investigación.

14. El equipo de convivencia escolar deberá dejar por escrito, en el registro de entrevistas, las conversaciones y reflexiones de los y las estudiantes involucrados a modo de evidencia de seguimiento de la problemática, además de poder observar el cambio esperado de parte de los estudiantes ante dicha situación.

15. Además de las intervenciones de seguimiento con cada uno de los o las involucrados, el equipo de convivencia escolar en conjunto con el/los docente/s deberán intervenir al curso, dando cuenta de lo sucedido con su o sus compañeros, a modo de invitarlos a la reflexión desde la empatía de los posibles daños causados y de lo que puede haber llegado a motivar al o los compañeros a cometer



dichas acciones, siempre velando por el resguardo de ambos compañeros o ambos grupos, ya que están en proceso de crecimiento y formación.

**NOTA: Las situaciones de convivencia escolar deberán ser informadas al cuerpo docente como medida de prevención y de seguimiento, para acompañar a él/la o los/las estudiantes involucrados como también al grupo curso**

11. Si la situación corresponde a acoso escolar o bullying o maltrato entre adultos, el equipo de convivencia junto con dirección, aplicarán los procedimientos específicos contenidos en este protocolo para dichos casos.

#### IV. EN CASOS DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING

##### A. Detección de la situación de Bullying

1.- Cuando algún miembro de la comunidad educativa observa, escucha, le informan o denuncian sobre una situación de bullying, ya sea por parte de: estudiante violentado, estudiantes observadores (testigos) o familiares de los estudiantes debe iniciar la activación de protocolo y dirigirse al encargado de convivencia escolar **en un plazo no superior a 24 HORAS**.

2.- Se deberá tener consideración que la situación de bullying se considerará veraz si responde a las siguientes características o condiciones:

- Es intencional: de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- Relación desigual o desequilibrio de poder: la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- Repetida y continuamente: no es un episodio aislado.
- En relación de pares o iguales: entre estudiantes.

##### B. Plazos de indagación

1. Una vez informados, el equipo de convivencia contará **con un plazo de 15 días hábiles** para desarrollar el proceso de indagación de antecedentes, plazo **que podrá prorrogarse por igual número de días hábiles** en caso de que la investigación lo amerite o que alguna de las personas involucradas presente una licencia médica. Ésta solicitud deberá realizarse a Directora. En tal caso se debe informar a los afectados/as sobre la modificación en los plazos y las razones de ello.

2. Los plazos resolutorios y de pronunciamiento se determinarán a partir de los resultados de la indagación y **no podrán superar las 6 semanas una vez activado el caso**, salvo que la investigación amerite una extensión de tiempo autorizada por dirección. Lo que deberá ser informado a las partes involucradas.

##### C. Acciones a considerar



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



1. Durante el transcurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, respeto y dignidad de las personas comprometidas.
2. El Encargado de Convivencia Escolar y/o integrante del equipo de convivencia citarán, de forma reservada, a los involucrados o testigos para recabar antecedentes. Se tomará el relato fidedigno de lo ocurrido a las personas involucradas, describiendo la situación de forma clara, precisa y dando a conocer la identidad de los involucrados. Asimismo, de contar con evidencias se deberán dejar estipuladas en acta de entrevista.
3. Se deberá dejar por escrito el relato de los involucrados en acta de entrevistas.
4. Se informará presencialmente a el/la profesor(a) jefe del curso de los estudiantes involucrados sobre el proceso y, de ser requerido, intervendrá en entrevistas a apoderados y estudiantes. De no ser posible entrevistar al docente en un **plazo de 48 horas**, se informará **mediante correo electrónico institucional la situación de su(s) estudiante(s)**. El/la profesora jefe tiene como tarea monitorear el caso durante el transcurso de la investigación y en el período posterior a éste, así como mantener un registro escrito de entrevistas e intervenciones relacionadas con el caso, reportando estos datos de manera sistemática al encargado de convivencia escolar.
5. Los padres o apoderados de los estudiantes involucrados tendrán derecho a ser informados de la situación a través de vías de comunicación oficiales: entrevista personal y/o correo electrónico en al menos dos instancias: apertura del protocolo, donde se informará acerca del procedimiento y sus posibles sanciones; y pronunciamiento o resolución final. Así mismo, contarán desde la activación del protocolo con **5 días hábiles** para presentar solicitudes, pruebas y/o antecedentes acordes al caso por vía escrita al Encargado de Convivencia Escolar. En todos los casos se registrarán los acuerdos y compromisos como parte del expediente de investigación.
6. En el transcurso de la aplicación de este protocolo, se aplicarán medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial a los estudiantes involucrados en los hechos que motivan la activación de este, resguardando el interés superior del/la niño/a y el principio de proporcionalidad.
7. En cumplimiento con la normativa nacional vigente, se garantiza la aplicación del debido proceso descrito en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

- **PROCEDIMIENTO**

1. **Detección de la situación de Bullying.**
2. **Comunicación al equipo de convivencia.**
3. **Atención de la situación**

Para atender la situación de Bullying se ejecutan las siguientes medidas:

- a) Hablar por separado con cada una de las personas implicadas. Es imprescindible tener en cuenta que la forma de intervenir varía según la historia familiar. Y debe responder al debido proceso.
- b) Implementar acciones para detener la situación de bullying.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



- c) Vigilar que no se repitan esas situaciones y actuar diligentemente si se repite.
- d) Buscar el apoyo de otras instancias o redes cuando sea necesario.
- e) Garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad de la o el estudiante afectado. Sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.

#### 4. **Comunicación con las familias**

Se contactará al apoderado de los involucrados, en una primera instancia vía telefónica, si no se logra establecer contacto se realizará por cualquier medio posible, con el fin de citar a entrevista con equipo de convivencia.

#### 5. **Entrevistas con todas las partes**

a) Se entrevistará a cada estudiante que presenció la situación de bullying (víctima/as, victimario/os y testigos u observadores), como también a sus respectivos adultos responsables. Por otro lado, se dará cuenta de lo ocurrido al profesor jefe correspondiente para garantizar y organizar la protección del estudiante que está siendo víctima al interior del establecimiento educacional.

b) El relato de los estudiantes y sus respectivos apoderados quedarán registradas en el acta de entrevista perteneciente al encargado de convivencia escolar y/o dupla psicosocial, donde filmarán ambas partes el documento. En caso en que el apoderado no desee registrar su firma, por no estar conforme con lo conversado, se dejará registro de dicha situación.

#### 6. **Definir las medidas a seguir con las diferentes partes involucradas**

##### a. **Si NO se confirma el Bullying**

Si no se confirma la existencia de bullying deberá comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) y consignarlo así en el informe del proceso. Asimismo, puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización, que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en los centros educativos. Recuerde que el propósito final es garantizar la protección del estudiantado, aunque no haya sido identificada una situación de bullying mantenga una posición vigilante y revise no haber omitido ninguna información. Remita el informe de actuación a la Dirección con los hallazgos del proceso.

Si no se confirma en el transcurso de la verificación de la información que se presentó un incidente de bullying, pero si una situación de violencia que amerite activar alguno (s) de los demás protocolos deberá hacerlo de manera paralela (por ejemplo; en caso de que surjan nuevas manifestaciones de violencia, la presencia de armas o drogas).

##### b. **Si se confirma el Bullying**

- Activar otros Protocolos. Si se presentó un incidente que amerite activar alguno(s) de los demás protocolos.
- Medidas para garantizar y organizar la protección de la persona víctima dentro del establecimiento. Según las características de la situación y los recursos con los que cuenta el colegio, se deberá valorar las acciones más oportunas.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



- Referencias y coordinaciones con otras instituciones, inclusive denuncias cuando correspondan.
- Comunicación de la situación a la familia o personas encargadas. Asimismo, se informará a docentes de las o los estudiantes implicados. Se realizarán las referencias necesarias al sistema de salud y de justicia en caso de que se amerite.
- Apoyado por la Dupla Psicosocial, Encargado de Convivencia Escolar deberá definir las medidas a seguir con:
  - Estudiante que sufrió el bullying
  - Estudiante que violentó
  - Estudiantes observadores o testigos
  - Comunidad educativa
- Se realiza las referencias a instituciones públicas y privadas que sea necesario.

### 7. Seguimiento a la implementación de las medidas

La persona encargada de activar el protocolo debe realizar un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, según acciones seleccionadas en el paso 6, así como de la situación escolar del estudiantado implicado. También deberá realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso. Durante el primer mes realizarán seguimientos semanales para asegurarse que se haya contenido la situación de bullying, posteriormente puede extenderse el periodo de tiempo a cada dos semanas y luego cada mes por un periodo de al menos seis meses.

### 8. Medidas/Acciones para restaurar la Convivencia

Una vez implementados los pasos anteriores se deberán aplicar medidas remediales, psicosociales y/o pedagógicas mencionadas en el manual de convivencia escolar del establecimiento, las cuales se evaluarán de acuerdo a las características de los estudiantes afectados y grupo curso.

### 9. Apelación.

Si el apoderado no se encuentra conforme con las medidas presentadas, tendrá un plazo de 5 días hábiles para apelar por escrito al correo institucional de Encargado de Convivencia Escolar, con copia a Dirección, quienes podrán consultar a consejo escolar y/o consejo de profesores. La respuesta a dicha apelación tendrá un plazo de 5 días hábiles por medio de citación a entrevista presencial. Si el apoderado no presenta la apelación dentro del plazo indicado, se seguirá el curso de la medida.

## VI. AGRESIONES DE ESTUDIANTE A FUNCIONARIO O MIEMBRO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

1. Para efectos de este protocolo, se entenderá como agresión de un estudiante a un adulto miembro de la comunidad educativa, sólo las agresiones físicas, ya que las agresiones de otra naturaleza serán sancionadas según determine el reglamento interno del establecimiento, por lo que se seguirán los pasos a considerar cómo falta grave o gravísima, según corresponda.





# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



2. Ante las agresiones físicas ejercidas por un estudiante a un adulto, se hará la distinción entre aquellas que se originen dentro o fuera del establecimiento, ya sea a un funcionario o apoderado.
3. Si la agresión es dentro del establecimiento educacional, el afectado o en su defecto el testigo, deberá informar de la situación a equipo de convivencia escolar y este deberá dejar el registro por escrito en su acta de entrevistas. Esta acta deberá ser firmada por ambas partes.
4. Obtenidas la información el equipo de convivencia tendrá un plazo de 5 días hábiles para realizar indagación.
5. Al tomar conocimiento de los hechos el equipo de convivencia deberá informar al profesor jefe correspondiente y a inspectoría general de los hechos ocurridos, con el objetivo de evitar futuros conflictos al interior del establecimiento educacional. De no poder concretar encuentro presencial durante la jornada escolar, se informará mediante correo institucional de la situación acontecida.
6. El proceso de indagación consta de entrevistas de forma separada a los involucrados y a quienes pudiesen entregar información relevante frente a lo ocurrido. Es el encargado quien redactará lo que el o los estudiantes expresen. Posteriormente se le leerá la información escrita y se les pedirá firmar aquel documento como prueba de su testimonio.
7. Una vez concluida la indagación y teniendo claridad de los responsables del evento, así como de la dimensión y contexto de lo ocurrido se podrá consultar al Consejo Escolar respecto a la medida formativa, reparatoria y/o disciplinaria que pudiese otorgarse, de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar.
8. El encargado de Convivencia Escolar citará a los apoderados de el o los estudiantes involucrados para explicitar los resultados de la indagación y la determinación de la medida formativa, reparatoria y/o disciplinaria, dejando constancia en acta de entrevista. Asimismo, se dejará por escrito en la hoja de vida del estudiante la resolución del caso, solicitando la firma del apoderado como toma de conocimiento.
9. Si el apoderado se niega a firmar, esto deberá ser consignado en la hoja de vida del estudiante, quedando claro que la firma es una evidencia de toma de conocimiento y no implica la anulación de las medidas ya aplicadas.
10. Si el apoderado no se encuentra conforme con las medidas presentadas, tendrá un plazo de **5 días hábiles** para apelar por escrito al correo institucional de Encargado de Convivencia Escolar, con copia a Dirección, quienes podrán consultar a consejo escolar y/o consejo de profesores. La respuesta a dicha apelación tendrá un plazo de 5 días hábiles por medio de citación a entrevista presencial. Si el apoderado no presenta la apelación dentro del plazo indicado, se seguirá el curso de la medida.
11. Luego de aplicar las medidas, el encargado de convivencia deberá reunirse con el o los estudiantes implicados en los hechos para realizar un seguimiento de cada caso en particular.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



12. Dependiendo de la gravedad del caso se enviará la información con todas las evidencias y medidas aplicadas con él o la estudiante a la Superintendencia de Educación, como antecedente de lo acontecido.
13. El o los estudiantes que han agredido físicamente a un adulto deberán ser derivados a una red de apoyo interna o externa, según lo amerite.

### VI. EN CASOS DE MALTRATO ENTRE ADULTOS

1. Se entenderá maltrato entre adultos cuando la situación experimentada cumple con la definición de maltrato contenida en las primeras páginas de este protocolo y afecta a adultos de la comunidad educativa. Cualquier integrante de la comunidad podrá realizar la denuncia, ya sea en calidad de víctima o testigo. Toda denuncia de estas características debe formularse por escrito o mediante una reunión con el Encargado de Convivencia Escolar, quién abrirá una indagación y recabará antecedentes del caso en conjunto con el equipo de convivencia.
2. El protocolo se considera “activo” una vez informadas todas las partes involucradas.
3. Se convocará a las partes involucradas por separado y se registrarán los hechos ocurridos desde la perspectiva de los distintos actores. Cada uno de ellos firmará un documento en el que quedará registrado su relato.
4. El Encargado de Convivencia Escolar junto al Equipo de Convivencia, contará con un plazo de **15 días hábiles desde la fecha de denuncia para desarrollar un proceso de indagación y revisión de antecedentes**, plazo que podrá prorrogarse por igual número de días hábiles en caso de que la investigación lo amerite. Si de este análisis no se obtienen pruebas que permitan avalar la denuncia, se realizarán acciones de acompañamiento o medidas reparatorias con familias o funcionarios/as según corresponda. Una vez realizadas tales acciones, se cerrará el caso informando a los involucrados/as.
5. Se deja de manifiesto que cualquiera de las personas involucradas podrá solicitar instancias de mediación en cualquier momento de la aplicación del presente protocolo si la controversia lo amerita. La aceptación de esta por las partes queda sujeta a su expresa voluntad. La mediación debe ser realizada por un tercer neutral en el conflicto (por ejemplo, Encargado de Convivencia Escolar, Rectoría, Corporación, Sindicato, etc.) generando acuerdos y realizando seguimiento posterior. Todo el proceso debe quedar registrado y agregado al expediente.
6. Se realizará un acompañamiento a las personas afectadas por la situación, ya sean funcionarios o apoderados/as. Este acompañamiento estará a cargo del Equipo de convivencia en el caso de ser necesario. Para ello, el Encargado de Convivencia Escolar activará el procedimiento convocando al equipo a cargo y éste definirá la frecuencia del acompañamiento y mecanismo de inserción en el caso de que la víctima requiera permanecer, durante un período, alejado/a del establecimiento para su recuperación. Asimismo, este equipo deberá realizar un seguimiento de las medidas reparatorias, el estado socioemocional de las personas involucradas y realizar derivaciones a redes de apoyo externas en el caso de que sea necesario.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

“Respeto y Perseverancia”



- **Tipificación de la falta**

Parámetros que se consideran para clasificar la falta:

- a. Intencionalidad
- b. Reiteración
- c. Nivel de daño

## 1. Faltas leves

Se entenderá como faltas leves el comportamiento o acción que se da por una única vez, en la que no existe intencionalidad de causar daño y que no constituye daño físico y/o psicológico de otros actores de la comunidad pero que pueden afectar la convivencia.

### Procedimiento

- a) Si la situación es flagrante, detener la acción de violencia o maltrato cuidando la integridad de las personas involucradas, promoviendo una cultura de respeto y tolerancia propia del PEI.
- b) El equipo de convivencia escolar, realizará una conversación individual con cada una de las partes involucradas, preguntando por su versión de los hechos, expectativas y posibilidades de solución, reparación o reconstrucción del vínculo.
- c) En el caso de que la falta haya sido cometida por un/a funcionario del establecimiento, será Dirección quien se hará cargo del procedimiento y evaluará la amonestación correspondiente.
- d) Se podrá requerir la mediación de la superintendencia de educación en casos en que se requiera facilitadores externos para el diálogo.

## 2. Faltas graves

Se contemplarán como faltas graves aquellos comportamientos o acciones que pueden presentarse en una o más ocasiones, donde existe intencionalidad y que atentan contra la integridad de un miembro de la comunidad educativa, del bien común y/o constituyen violencia física, psicológica o simbólica, afectando la convivencia y/o dañando directamente la dignidad de personas o grupos de personas.

### Procedimiento y sanciones

1. Si la situación es flagrante, detener la acción de violencia o maltrato cuidando la integridad de las personas involucradas, promoviendo una cultura de respeto y tolerancia propia del PEI.
2. El equipo de convivencia escolar tendrá una conversación individual con cada una de las partes involucradas, preguntando por su versión de los hechos, expectativas y posibilidades de solución, reparación o reconstrucción del vínculo.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



3. Adicionalmente el Equipo Directivo deberá determinar una sanción proporcional a la falta cometida. En los casos en que la situación involucre a apoderados las posibles sanciones son:

- Carta de amonestación
- Disculpas públicas por escrito o en video
- Inhabilitación de cargos de representación de la comunidad (en el caso de ejercer algún cargo en la Directiva de curso, Pastoral, Centro General de Padres, etc.)
- Cambio de apoderado/a
- Cancelación del Contrato de prestación de servicios.

4. Si la situación involucra a un funcionario/a del establecimiento, la sanción se traspasará su hoja de vida y podrá enviarse una copia de esta a la Inspección del trabajo.

5. Se podrá requerir la mediación de la superintendencia de educación en casos en que se requiera facilitadores externos para el diálogo.

### 3. Falta gravísima

Corresponden a faltas que pueden presentarse en una o más ocasiones, con intencionalidad y que transgreden la dignidad de otros o el bien común, provocan daño físico o psicológico, afectan la imagen o generan exposición pública en redes sociales. Estas agresiones pueden afectar derechos o bienes jurídicos protegidos por el derecho penal y por lo tanto pueden ser constitutivos de delito.

#### Procedimientos y sanciones

1. Si la situación es flagrante, detener la acción de violencia o maltrato cuidando la integridad de las personas involucradas, promoviendo una cultura de respeto y tolerancia propia del PEI.

2. El Encargado de Convivencia Escolar sugerirá al Equipo Directivo traspasar el caso a la entidad pública correspondiente, Tribunales de justicia, PDI, Carabineros de Chile, Dirección del Trabajo u otros.

3. Así mismo, se procederá a convocar de urgencia y/o informar por medio escrito al Consejo Escolar y Cuerpo Docente para conocimiento y resguardo ante la situación, cuidando información sensible o confidencial.

4. Adicionalmente el Equipo Directivo deberá determinar una sanción proporcional a la falta cometida. En los casos en que la situación involucre a apoderados las posibles sanciones son:

- Inhabilitación de cargos de representación de la comunidad (en el caso de ejercer algún cargo en la directiva de curso, pastoral, Centro General de Padres, etc.)
- Cambio de apoderado/a.
- Cancelación del Contrato de prestación de servicios.
- Denuncias a entidades gubernamentales o derivación a Procesos Judiciales.



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

“Respeto y Perseverancia”



5. Si la situación involucra a un funcionario/a del establecimiento, la sanción se traspasará su hoja de vida y podrá enviarse una copia de esta a la Inspección del trabajo. Asimismo, se evaluará la posibilidad de denuncias a entidades pertinentes.

## Plazos resolutorios

Los plazos resolutorios y de pronunciamiento se determinarán a partir de los resultados de la indagación y no podrán superar las 6 semanas una vez activado el caso, salvo que la investigación amerite una extensión de tiempo, la que deberá ser informada a las partes involucradas.

En el caso de situaciones entre funcionarios, los plazos estarán mediados por la Dirección del trabajo, instancia que podría ejercer acciones propias de su competencia.

## Instancia de apelación

1. Frente a cualquier sanción, las partes pueden presentar una apelación, en un plazo de 5 días hábiles a Rectoría. El Rector resolverá tomando las observaciones de los participantes del Consejo y su decisión final será inapelable.

2. En el caso de funcionarios/as la apelación será evaluada por dirección, participativo por el equipo de gestión. Por último, en caso de que la persona que comete la falta sea un apoderado/a, la apelación será discutida en el consejo escolar.

## VII. AGRESIONES DE ADULTOS/AS EXTERNOS O APODERADOS/ A ESTUDIANTES.

Cualquier miembro de la comunidad educativa es un eventual receptor del relato de maltrato de alguno de nuestros/as estudiantes. Ésta persona es quien debe derivar el caso con mayor cautela posible al Equipo de convivencia escolar, en un plazo no superior 12 horas, quien dejará por escrito el relato del trabajador/a del establecimiento y se activará protocolo de vulneración de derechos, aplicando sus procedimientos, plazos y medidas de protección.

## VIII. AGRESIONES DE FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN/A ESTUDIANTE.

1. Cualquier trabajador/a o estudiante que observe u obtenga la información de una agresión de trabajador/a – estudiante durante la jornada escolar, debe informar **inmediatamente** al encargado de convivencia o miembro del equipo de convivencia escolar de no estar el encargado presente en ese instante. De tomar conocimiento fuera del horario escolar, se entregará los antecedentes a primera hora del día siguiente hábil.
1. El equipo de convivencia comunicará a Dirección sobre la situación denunciada que involucra a un funcionario, en un plazo no superior a 24 horas.
2. El Equipo de convivencia comenzará con la indagación de la situación acontecida, con un plazo no superior a 48 horas, donde deberá recopilar los relatos por escritos de los involucrados, donde se describa la situación ocurrida y la mayor cantidad de antecedentes posibles.
3. El encargado de convivencia se comunicará con el apoderado en un plazo no mayor a 12 horas luego de informado los hechos, ya sea vía telefónica, correo electrónico o



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



presencialmente, para concordar una entrevista en un plazo máximo de 48 horas. En el encuentro con apoderado, se dejará por escrito en el mismo instante, los antecedentes obtenidos de la situación relatada, junto con antecedentes que la familia puede manejar, además de evidencias concretas, si es que existen, que avalen el relato expuesto.

4. Una vez obtenida esta información escrita, junto a las posibles evidencias, el encargado deberá entregarlas a dirección del establecimiento, detallando la situación de cómo obtuvo esa información.
5. La directora, deberá dar a conocer al funcionario que ha sido acusado de maltrato, leyendo el escrito y mostrando las posibles evidencias, las que quedarán archivadas en dirección. El plazo para informar será no superior a 24 horas.
6. De no existir evidencias concretas y sólo contar con el relato, la Dirección del establecimiento será quien siempre deberá mediar llevando un diálogo reflexivo a ambas partes, dirigiendo la conversación hacia el reconocimiento de los posibles errores de las partes involucradas y la reconstrucción de la relación (funcionario-estudiante).
7. La dirección del establecimiento tiene la obligación de realizar un seguimiento de la situación, tanto con el estudiante, apoderado y con el/la trabajador/a, dejando por escrito las entrevistas realizadas y los acuerdos que se obtienen de dichas instancias reflexivas, velando siempre por el buen trato dentro de la comunidad educativa, a modo de evitar futuros eventos.
8. Dependiendo de las evidencias con las que se cuente, **la dirección del establecimiento** decidirá qué acciones realizar con el/la trabajadora en términos contractuales mientras dure la investigación.
9. De corroborar la veracidad de las evidencias de los hechos, se procederá de la siguiente manera:
  - a) **Agresión física:** Se dará por terminada la relación contractual con el funcionario y se pondrá en antecedentes a las autoridades pertinentes (denuncia en fiscalía), por tratarse de una vulneración de los derechos. El establecimiento educacional, en su labor de garante de derechos, denunciará la situación a las respectivas entidades en un plazo no superior a 24 horas luego del término de la indagación respectiva.
  - b) **Agresión verbal:** Si es una agresión aislada, queda como antecedente en la hoja de vida del funcionario, se persigue la reparación de la relación con la víctima, con disculpas y compromisos, todo por escrito. Además, el funcionario deberá buscar apoyo profesional del área de la salud mental. Si la agresión es reiterada o si es que luego de haber realizados los compromisos antes descritos, vuelve a ocurrir el hecho, el funcionario será desvinculado del establecimiento.
10. De no corroborar la veracidad de las evidencias, el establecimiento exigirá a los apoderados, como acto reparatorio, disculpas públicas para el funcionario afectado. De no acceder a ésta solicitud se llevará la instancia a superintendencia de educación y se solicitará mediación entre el trabajador y familia. Por otra parte, al estudiante, se le aplicará la sanción respectiva al Manual de Convivencia Escolar (tipificada como falta gravísima). De ser necesario se derivará al estudiante a una red de apoyo externa. Se dejará constancia en el libro de clases



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL CYBERBULLYING

### 1. Normativa.

Según nuestra legislación se entiende el cyberbullying como la forma de acoso, agresión u hostigamiento psicológico que se realiza a **través de Internet, redes sociales, o cualquier medio electrónico como computadores, teléfonos móviles u otros dispositivos**. Es reiterado, daña, ofende y atemoriza al niño, niña o joven. Se realiza en forma individual o colectiva. Puede alcanzar grandes audiencias. Generalmente los agresores se ocultan en el anonimato.

El presente protocolo se basa en la siguiente normativa: ley General de Educación (Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, Arts. 10 y 16 B), Circular N°482 de la Superintendencia de Educación.

### 2. Acciones de Prevención.

En relación al uso de la tecnología, la familia tiene el deber de resguardar y educar en el uso responsable de las redes sociales y el celular, reforzar el buen trato entre integrantes de la comunidad educativa, apoyar emocionalmente al niño, niña o adolescente, que se sienta protegido, valorado y estimado.

Por otra parte, para trabajar la prevención del acoso cibernético, el colegio debe proporcionar y promover ambientes de respeto, buen trato y resolución colaborativa de conflictos, realizar acciones con toda la comunidad educativa, orientadas a la formación y prevención de la violencia, actuar con prudencia, no poner en riesgo el bienestar de los involucrados, aplicar medidas formativas contempladas en el Reglamento Interno, coordinar las derivaciones a instituciones y organismos competentes, como OPD, tribunales de familia, entre otros. Además, debe atender conductas y estados de ánimo para detectar maltratos, orientar al afectado para que ignore, bloquee al remitente y no responda la agresión. Informar al establecimiento para que active el protocolo respectivo.

#### A CONSIDERAR:

A. Cualquier miembro de la comunidad educativa tiene el deber de informar verbalmente en entrevista con registro escrito al equipo de convivencia escolar cualquier situación de cyberbullying, en un plazo no superior a 24 horas. De no poder contactarse presencialmente en el periodo estipulado se deberá enviar correo electrónico a encargado de convivencia, quien acusará recibo de información y citará a entrevista en un plazo no superior a 48 horas.

B. El encargado de convivencia deberá guiar y acoger la denuncia, como también activar el proceso de investigación, el cual tendrá como máximo estipulado 15 días hábiles, recibida la información, donde deberá recopilar evidencias y medios de verificación.

- **Procedimiento**

1. Citar a los estudiantes involucrados (agresor/es y víctima/s por separado).



# Colegio Teresita de Lisieux

Fundación Educacional Daisy Alviña

## “Respeto y Perseverancia”



2. Entrevistar a eventuales testigos y observadores de los hechos.
3. Citar a los padres de la víctima/s y a los padres del agresor/es por separado para informarles de los hechos ocurridos, incluyendo los procedimientos legales posibles a los cuales puedan acceder.
4. Dentro de las acciones a ejecutar, deberán considerarse obligatoriamente procedimientos que garanticen la escucha de las versiones de los involucrados y la acogida de sus posibles descargos.
5. Durante cualquier etapa del proceso, podrá solicitar apoyo de otros profesionales del equipo o profesor jefe.
6. Se comunicará a Equipo de Gestión y profesor jefe, quien deberá actuar con cautela e informar a los profesores de asignatura sobre situación acontecida, con el fin de alertar frente a situaciones de convivencia que pudieran afectar debido a los hechos ocurridos.
7. Una vez realizada la indagación, el encargado de convivencia, analizará los antecedentes reunidos y, en base a éstos, decidirá la acreditación de la situación reportada o la desestimación de la misma. En el caso de que desestime el reclamo, el equipo de convivencia y/o profesor/a jefe, en caso que lo amerite, informará a las partes interesadas de su resolución y deberá dejar constancia escrita de ella.
8. En el caso de afirmarse situación de cyberbullying, se efectuará informe de cierre con los antecedentes recopilados, el cual será entregado a la familia, de ser solicitado. Éste informe será relevante aclarar las medidas formativas, psicosociales, reparatorias y disciplinarias, considerando atenuantes y/o agravantes de las faltas cometidas.
9. Se dará por finalizado la activación de protocolo con la devolución de la información recabada a las familias de los estudiantes involucrados, equipo de gestión y profesor jefe.

### **PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES DE GROOMING.**

1. Si se detecta un caso de grooming en el establecimiento los pasos a seguir son homologables a los pasos **de protocolo de vulneración vulneración de derechos (por abuso sexual infantil (ASI))**.
2. Si un estudiante del colegio o adulto de la comunidad educativa toma conocimiento de material donde se evidencia grooming a un niño, niña o adolescente que sea parte de la comunidad educativa, deberá informar a cualquier adulto responsable del establecimiento educativo en un plazo máximo de 24 horas.
3. Será la el equipo de convivencia quien realizará la denuncia a Policía de Investigación de Chile (PDI), dentro del plazo de 24 horas conocidos los hechos.