



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
SITUACIONES DE MALTRATO,
VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR
ENTRE MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA**

VIÑA DEL MAR

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

SITUACIONES DE MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR

ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. INTRODUCCIÓN

Pan American College, cumpliendo con las disposiciones vigentes, establece como un deber promover la buena convivencia, prevenir toda forma de violencia y maltrato escolar, y tomar medidas ante situaciones que se presenten, para lo cual se constituye un **Comité de Convivencia Escolar**, encargado del diseño, elaboración e implementación de un Plan de Gestión, conforme a las medidas que determine el Consejo Escolar. Además, en conjunto con la dirección del Colegio, estará a cargo de la conformación de equipos de trabajo y el diseño de estrategias para la implementación, seguimiento y monitoreo del Plan de Gestión. Sistemáticamente informará al equipo directivo y al Consejo Escolar de los avances o dificultades en la implementación del Plan de Gestión, y a la Comunidad Educativa de los avances en la promoción de la convivencia escolar y de la prevención de la violencia y el maltrato.

1. Maltrato escolar

Es un tipo de violencia repetida, intencionada y prolongada que afecta a un estudiante, perpetrada por otro o por un grupo de estudiantes, usando una desigualdad de poder. Se manifiesta en diversas formas como el maltrato físico (golpes), verbal (insultos), socioemocional (exclusión) y cibernético (ciberacoso). Este fenómeno genera un gran impacto en la víctima, que puede sufrir daños psicológicos y emocionales, así como en el ambiente escolar, creando un entorno inseguro y de miedo.

Tipos de maltrato escolar

- **Físico:**
Agresiones directas como empujones, patadas, golpes o el robo de pertenencias.
- **Verbal:**
Burlas, insultos, amenazas y humillaciones dirigidas a la víctima.
- **Socioemocional:**
Exclusión, marginación, discriminación o ignorar intencionadamente a un compañero.
- **Ciberacoso:**
Uso de tecnologías digitales para hostigar, amenazar o difundir contenido ofensivo sobre la víctima.
- **Violencia de género y sexual:**
Comportamientos sexistas, machistas o de naturaleza sexual hacia estudiantes o docentes, ya sea por su género u orientación sexual.

2. Violencia escolar

Es cualquier tipo de agresión física, verbal, psicológica o sexual que ocurre en el entorno escolar, incluyendo las instalaciones, los alrededores y los eventos organizados por el colegio. Puede ser perpetrada por estudiantes, docentes u otros miembros del personal educativo.

Tipos de violencia escolar

La violencia escolar abarca un amplio espectro de comportamientos, entre los que se incluyen:

- **Física:**
Agresiones como empujones, patadas, golpes o la destrucción de pertenencias.
- **Verbal:**
Insultos, burlas, amenazas y comentarios hirientes.
- **Psicológica:**
Humillación, intimidación, manipulación, exclusión social o la difusión de rumores.
- **Sexual:**
Acoso verbal, insinuaciones o tocamientos de índole sexual.
- **Ciberacoso:**
Agresión a través de medios digitales como internet, redes sociales, videojuegos o teléfonos celulares.

3. Acoso escolar

Es un maltrato entre iguales que se repite en el tiempo y busca dañar, humillar o someter a un estudiante indefenso mediante abuso de poder, ya sea físico, verbal, psicológico o, a través de medios digitales, como el ciberacoso. Las acciones son intencionales y el agresor busca generar inseguridad y dificultad en la vida escolar de la víctima.

Tipos de acoso escolar

- **Físico:**
Empujar, agredir, tomar o dañar pertenencias.
- **Verbal:**
Insultar, burlarse, amenazar o divulgar rumores.
- **Psicológico/Social:**
Ignorar, rechazar, excluir o manipular a la víctima.
- **Ciberacoso:**
Acoso realizado a través de tecnologías digitales, como redes sociales.

4. Intensidad del maltrato escolar

4.1. Leve

Se refiere a actos de maltrato repetidos a lo largo del tiempo con una intención de dañar o causar malestar en un estudiante, existiendo una **diferencia de poder**. Se manifiesta a través de diversas formas como agresión física (golpes, empujones), verbal (insultos), psicológica (amenazas), social (exclusión) o a través de medios digitales. Es fundamental abordar estos incidentes, ya que pueden causar un impacto emocional significativo en la víctima.

Ejemplos de maltrato escolar leve:

- **Agresiones físicas:**
 - Empujones o zamarreos.
 - Tirones de pelo.
 - Lanzar objetos.
 - Robar, romper o esconder las cosas de alguien.
 - Pellizcar, rasguñar o hacer gestos desagradables.
- **Maltrato verbal y psicológico:**
 - Insultos y burlas.
 - Uso de moteles o apodosos ofensivos.
 - Amedrentamientos o amenazas de forma repetida.
 - Exclusión de un grupo de forma intencional y sostenida ("ley del hielo").
- **Maltrato social y emocional:**
 - Desprecios, humillaciones o ridiculizaciones.
 - Falta de respeto hacia la víctima.
 - Ignorar o rechazar a un estudiante de manera persistente.

4.2. Moderado

Se refiere a un tipo de acoso entre compañeros que, sin ser severo, implica una agresión física, verbal o psicológica reiterada y mantenida en el tiempo por parte de uno o varios alumnos, lo cual genera un desequilibrio de poder y crea un ambiente escolar hostil para la víctima.

Ejemplos de maltrato escolar moderado:

- **Violencia verbal y psicológica:**
 - **Insultos y burlas:** uso de apodosos denigrantes, comentarios hirientes y ridiculización constante hacia un estudiante.
 - **Amenazas y humillaciones:** utilizar palabras para intimidar o generar miedo en la víctima, o hacerla sentir vergüenza en público.
 - **Difusión de rumores y calumnias:** esparcir información falsa o chismes para desprestigiar a un compañero.
 - **Exclusión social:** aislar intencionadamente a un estudiante del grupo.

- **Agresiones físicas menores:**
 - **Empujones, tropezones o pellizcos:** acciones físicas que buscan molestar o causar una molestia menor sin llegar a ser una agresión grave.
 - **Daño a pertenencias:** romper, esconder o tomar objetos personales de otro estudiante de forma intencionada.
- **Conductas de intimidación:**
 - **Gestos o expresiones desagradables:** realizar muecas o movimientos con las manos o la cara para burlarse o incomodar a alguien.

4.3. Grave

Es un patrón de agresión intencional y repetido entre compañeros, que genera un desequilibrio de poder y tiene **consecuencias devastadoras para la salud mental, física y el rendimiento académico de la víctima**, pudiendo incluso llevar al suicidio. Se manifiesta mediante acoso físico, verbal, psicológico o social, tanto presencial como a través de medios digitales.

Ejemplos de maltrato escolar grave:

- **Agresiones físicas severas:**
 - Ataques con armas, como cuchillos, que causan lesiones graves como fracturas o cortes profundos.
 - Golpes con objetos peligrosos, como manoplas o piedras, que resultan en fracturas de cráneo u otras lesiones físicas graves.
- **Acoso sexual:**
 - Tocamientos, intimidaciones o coacciones de naturaleza sexual.
 - Comentarios o difusión de rumores y chismes de naturaleza sexual.
- **Ciberacoso extremo:**
 - Chantaje con imágenes íntimas que lleva a la víctima a cambiarse de colegio o a intentar suicidarse.
 - Incitaciones a la muerte a través de redes sociales y la publicación de imágenes de la víctima en situaciones de humillación.
- **Acoso social severo:**
 - Aislamiento social y exclusión total de actividades en grupo, lo que genera una profunda sensación de soledad y puede derivar en problemas de salud mental severos.

- **Violencia psicológica intensa:**

- Persecuciones sistemáticas y continuas, que incluyen amenazas, palizas y vejaciones repetidas, llevando a las víctimas a un estado de desesperación que puede tener consecuencias fatales.
- Burlas dañinas, insultos y humillaciones constantes que deterioran gravemente la salud mental de la víctima.

5. Consideraciones generales.

5.1 Se entenderá como maltrato escolar cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que:

- a. Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- b. Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c. Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

5.2. Se considerarán constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- a. Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- c. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- d. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- e. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa, a través de chats, blogs, fotologs, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- f. Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- g. Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aún cuando no sean constitutivo de delito.

5.3. Para abordar el maltrato escolar se considerarán las siguientes líneas de acción:

a. Promover la buena convivencia escolar.

La comunidad educativa deberá generar estrategias para promocionar el buen trato dentro y fuera del Colegio, por medio de talleres y actividades formativas, recreativas y psicoeducativas.

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una óptima interrelación entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

b. Prevenir la violencia escolar.

A nivel de toda la comunidad educativa se generarán estrategias para prevenir la violencia escolar y/o *bullying* por medio de talleres y actividades formativas y recreativas.

Es necesario considerar que **no todas las formas de agresión constituyen *bullying***, como a veces se indica en los medios de comunicación. Tal como su nombre indica, para que se trate de *bullying* (también llamado matonaje, acoso escolar, hostigamiento), se requiere:

- que el hecho de violencia o de acoso se repita en el tiempo, es decir, que sea reiterado;
- que la agresión o forma de violencia empleada sea realizada por un (o unos) par(es), como ejemplo, sus compañeros u otros que tengan igualdad de roles, y
- que exista abuso de poder de una de las partes respecto al otro, el que se siente indefenso frente a la agresión.

c. Detectar y atender los casos de violencia y acoso escolar.

Se abordarán los casos de violencia y acoso escolar aplicando un **Protocolo de Acción**.

5.4. Plazo para investigar.

El plazo para investigar en una situación de maltrato, violencia o acoso escolar será de **10 a 15 días hábiles**, que puede prorrogarse por hasta **5 días hábiles** más si la situación lo requiere.

Este plazo se cuenta a partir de la activación del protocolo respectivo.

II. COMITÉ DE CONVIVENCIA EDUCATIVA

A. Fundamentación.

El presente protocolo orienta y determina las acciones propias del Comité de Convivencia Educativa, así como complementa las disposiciones del Reglamento Interno de Convivencia Escolar. El Comité se reunirá en situaciones de violencia escolar, con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos que tiene nuestra comunidad escolar.

B. Integrantes

El Comité de Convivencia Educativa estará integrado por las siguientes personas:

- Representante del Sostenedor
- Director
- Directora Académica
- Coordinadora de Dirección
- Equipo de Convivencia Escolar:
 - Coordinador de Convivencia Educativa e Inspectoría
 - Educadora de Párvulos
 - Profesora de Educación Básica

Los mencionados integrantes abordarán la situación de violencia una vez ocurrida, actuando simultáneamente con todos los actores implicados. Escucharán atenta y reflexivamente las posiciones e intereses de los involucrados e indagarán sobre una solución justa y formativa para ambas partes. La función de este comité es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y la reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.

El comité también será el encargado de recabar antecedentes del hecho y de los involucrados, y aplicar las medidas establecidas en el RICE.

C. Objetivo General

Velar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos que dispone el Colegio frente a situaciones de violencia escolar, buscando el fortalecimiento de la sana convivencia.

D. Funciones

El Comité de Convivencia Educativa tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a. Diseñar e implementar planes de prevención de la violencia escolar en el establecimiento.
- b. Informar y capacitar a todos los integrantes de la comunidad educativa acerca de las consecuencias del maltrato, acoso u hostigamiento escolar y de cualquier tipo de conducta contraria a la sana convivencia escolar.
- c. Conocer los informes e investigaciones presentados por el encargado de Convivencia Educativa.

- d.** Requerir a la dirección, a los profesores o a quien corresponda, informes, reportes o antecedentes relativos a la Convivencia Educativa.
- e.** Determinar, con alcance general, que tipos de falta serán de su propia competencia y aquellas que puedan resolverse directamente por los profesores u otras autoridades del colegio, así como los procedimientos a seguir en cada caso.
- f.** Aplicar sanciones en los casos fundamentados y pertinentes.

E. Encargado de Convivencia Educativa

Equipo de Convivencia Educativa, dirigido por un psicólogo, además de una profesora de Educación Básica y una Educadora de Párvulos, el cual ejecutará de manera permanente los acuerdos, decisiones y planes del Comité de Convivencia Educativa.

F. Medidas y Sanciones Disciplinarias

Las medidas disciplinarias y su gradualidad están estipuladas en el RICE.

G. Denuncia de Delitos

El Director del Colegio deberá denunciar cualquier acción que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

Todo reclamo por conductas contrarias a la sana convivencia escolar podrá ser presentada en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad del establecimiento, la que, a la vez, deberá dar cuenta a Inspectoría General, la que dará aviso al encargado de convivencia escolar, dentro de un plazo de 24 horas a fin de que se inicie el debido proceso.

Se deberá siempre resguardar la identidad del reclamante y no se podrá imponer una sanción disciplinaria en su contra basada únicamente en el mérito de su reclamo.

III. PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA ESCOLAR

Ante una situación de violencia escolar se debe intervenir inmediatamente.

Si el hecho es observado directamente por un adulto (directivo, docente, inspector, administrativo, auxiliar de servicios, padre, apoderado u otro), éste debe detener la situación de violencia, identificar a los implicados (quién cometió la agresión, la víctima y quienes presenciaron en calidad de espectadores) e informar de la situación al Coordinador de Convivencia Educativa e Inspectoría, quien dará curso al protocolo de acción.

Si la situación de violencia no es observada directamente por un adulto y es informada por el afectado, ya sea a su familia, a un docente o a un inspector, quien reciba la información deberá

derivar el caso al Coordinador de Convivencia Educativa, quien investigará los antecedentes y procederá según el protocolo de acción.

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y determinaciones de las medidas y/o sanciones correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

Pasos del Protocolo de Acción

1. Detección de la situación de violencia

Responsable:

Integrante de la comunidad educativa que detecta la situación (directivo, docente, inspector, administrativo, auxiliar de servicios, padre, apoderado, estudiante u otro).

Acción a realizar por el responsable:

- a.** Informar a un directivo, docente o inspector.

2. Evaluación preliminar de la situación

Responsable:

Directivo, docente o inspector que acoge la situación de violencia.

Acción a realizar por el responsable:

- a.** Aplicar la **Pauta Indicadores de Urgencia**. El formulario de esta pauta se encontrará disponible en Dirección, Inspectoría y Secretaría del Colegio.
- b.** Informar al Coordinador de Convivencia Educativa y entregarle la Pauta Indicadores de Urgencia con la información correspondiente.

3. Adopción de medidas de urgencia para los implicados.

Responsable:

Coordinador de Convivencia Educativa.

Acciones a realizar por el responsable:

- a.** Informar a la Dirección del Colegio.
- b.** Derivar a atención médica, si corresponde.
- c.** Informar y citar a los apoderados, consignando la entrevista en el registro correspondiente y en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s).
- d.** Alertar al Comité de Convivencia Educativa.
- e.** Entregar Pauta de Indicadores de Urgencia al encargado de convivencia escolar, con la información correspondiente.
- f.** Informar al profesor jefe del curso del(los) involucrado(s).
- g.** Informar a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otros, si corresponde.
- h.** Consignar el hecho en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.

4. Diagnóstico del maltrato escolar

Responsable:

Encargado de Convivencia Educativa.
En su ausencia, el Inspector General.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Recepcionar la Pauta Indicadores de Urgencia.
- b. Entrevista con los actores principales y reconstrucción de los hechos, consignando en el registro de entrevista.
- c. Aplicar la **Pauta Descripción de la Situación de Violencia Escolar**.

5. Plan de Intervención

Responsable:

Comité de Convivencia Educativa.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Aplicar el RICE.
- b. Acoger y educar a la(s) víctima(s), consignando las acciones en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.
- c. Sancionar y educar al(los) agresor(es), consignando las acciones en la hoja de observaciones personales del(los) alumno(s) involucrado(s), en el libro de clases.
- d. Informar a los apoderados de los involucrados, consignando la entrevista en el registro correspondiente.

6. Evaluación Informe Final del Plan de Intervención

Responsable:

Comité de Convivencia Educativa.

Acciones a realizar por el responsable:

- a. Acciones de seguimiento, consignando todas las acciones en los registros correspondientes.
- b. Informe Final al Sostenedor y a la Superintendencia de Educación, si corresponde.

PROTOCOLO DE MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO ESCOLAR

PAUTA INDICADORES DE URGENCIA

El plazo para investigar en una situación de maltrato, violencia o acoso escolar será de 10 a 15 días hábiles, que puede prorrogarse por hasta 5 días hábiles más si la situación lo requiere.

1. ANTECEDENTES GENERALES

DATOS DEL AFECTADO		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES

EL AFECTADO ES:	
Alumno ☐	Curso:.....
Profesor ☐	
Apoderado ☐	Curso:.....
Otro (especificar) ☐	

EL AGRESOR ES:	
Alumno ☐	Curso:.....
Profesor ☐	
Apoderado ☐	Curso:.....
Otro (especificar) ☐	

QUIEN OBSERVA LOS HECHOS E INFORMA

Afectado

☐

Otro estudiante

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

Directivo

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

Docente

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

Inspector(a)

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

Apoderado

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

Otro

☐

.....
NOMBRE COMPLETO

2. ANTECEDENTES PRELIMINARES DEL INCIDENTE

TIPO DE MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO (Breve descripción, según corresponda)

Físico

☐

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

Verbal

☐

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

Psicológico

☐

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

INTENSIDAD DEL MALTRATO, VIOLENCIA O ACOSO (Breve descripción)

Leve

☐

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

Moderado

☐

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

Grave

☐

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

ACCIONES PRIMARIAS	SI	NO	RESPONSABLE
Derivación a Servicio de Salud			
Aviso a Director del Colegio			
Aviso al apoderado			
Otras (especificar):			

LUGAR DE OCURRENCIA DEL HECHO:

Sala de clases ☐

Patio ☐

Otras dependencias ☐

Fuera del Colegio ☐

DESCRIPCIÓN ACCIONES A IMPLEMENTAR	PLAZO	RESPONSABLE
1. Entrevista con involucrados		
2. Reunión con profesor jefe		
3. Entrevista al apoderado		
4. Reunión del Comité de Convivencia Educativa		
5. Otras:.....		

PERSONA QUE RECEPCIONA ANTECEDENTES:.....

FIRMA:..... FECHA:de.....de 20.... HORA:.....

PAUTA DE DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA ESCOLAR

Esta pauta se utilizará con el objetivo de recabar y registrar la información sobre la situación de maltrato, violencia o acoso escolar. Se escuchará a las partes y se evaluará la gravedad de la falta cometida, considerando los intereses y puntos de vista de cada involucrado.

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Nombre	
Curso / Función	
Edad	
Fecha	

Descripción de la problemática y los motivos de la situación de violencia escolar.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Quiénes participaron en esta situación?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Hace cuánto tiempo se presenta esta situación?

.....

.....

.....

.....

.....

¿Esto pasa dentro y/o fuera del Colegio? (sala de clases, recreos, barrio, casa, medios de comunicación, etc.)

.....

.....

.....

.....

.....

¿Qué han realizado los involucrados para solucionar el problema? ¿Han comentado esta situación con otras personas (compañeros, profesores, inspector, padre, madre, apoderado u otro)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Han tratado de llegar a algún acuerdo? ¿Cuál?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[illegible]

Fecha.....