



**PROTOCOLO de ACTUACION  
FRENTE al MALTRATO , BULLYNG y  
ACOSO ESCOLAR**

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Latinoamericano Europeo de Educación , cumpliendo con la disposición de la Ley contra el acoso escolar y el *bullying* , con sus Principios Fundamentales considera como un deber del colegio promover la buena convivencia, prevenir y tomar medidas ante situaciones de violencia e institucionalizar a través de un Comité de Convivencia Escolar la planificación y ejecución de un plan de gestión específico para el efecto y que complementa lo establecido en el Reglamento de Convivencia .

El maltrato escolar es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad.

En base a esto el maltrato escolar ( acoso y bullying ) pueden darse en las siguientes circunstancias :

- **De alumno a alumno.** es el acto de agresión u hostigamiento, realizado por estudiantes que atentan en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.
- **De adulto a alumno** Son aquellas agresiones realizadas por un algún miembro de la comunidad escolar (directivo, docente o asistente de la educación) en contra de un/a estudiante, que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o síquica
- **De alumno a adulto** Son aquellas agresiones realizadas por un algún alumno o grupos de estos en contra de algún directivo, docente o asistente de la educación , que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o síquica

El acoso escolar es una característica y de extrema violencia escolar, se señala que el hostigamiento e intimidación (“Bullying”) entre estudiantes no sólo tiene consecuencias negativas para las víctimas sino para todos los que participan en general.

Nuestro establecimiento escolar, tiene un plan en contra de la conducta agresiva que se manifiesta entre escolares, conocida internacionalmente como fenómeno “bullying”, y que es una forma de conducta agresiva, intencionada y perjudicial, cuyos protagonistas son niños/as y jóvenes escolares, que no se trata de un episodio esporádico, sino persistente, que puede durar semanas, meses e incluso años.

El Colegio combate el abuso y la intimidación, orientando a toda la población escolar sobre cómo detener el fenómeno “Bullying”, mediante la aplicación irrestricta del Reglamento y la Ley y mediante charlas y reuniones específicas en el plantel escolar.

Dada nuestra condición de establecimiento de nivel medio con muchos jóvenes mayores de 14 años , se deja claramente establecido que esta acción constituye un delito y en consecuencia para los efectos legales estos son imputables ante los Tribunales de Justicia.

### **RESPONSABILIDAD DE LOS PROFESORES Y PROFESORAS**

Los docentes pueden contribuir significativamente para prevenir, atender, y en lo posible erradicar el bullying, a través de la promoción de un ambiente escolar favorable, que sea respetuoso, tolerante y solidario al interior de la sala de clases.

La actitud del docente, su modo de actuar, de relacionarse con los estudiantes y las expectativas que mantiene respecto de éstos, son factores determinantes en el desarrollo de una convivencia escolar armoniosa, fundamento básico para prevenir el *bullying*.

Es necesario, por lo tanto, poner atención en el desarrollo personal y social de los estudiantes, y fortalecer las competencias sociales y ciudadanas que les permitan establecer interacciones grupales sanas y responsables, que los dispongan a prevenir en el establecimiento y en las salas de clases el *bullying*.

Lo anterior permite entender la importancia del aprendizaje de la convivencia dentro del establecimiento y en el entorno familiar, puesto que las habilidades sociales, como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la empatía, el trabajar con el otro, participar en grupos, no discriminar y aceptar las diferencias nos ayuda a evitar el bullying y cualquier tipo de abuso.

La convivencia es la base de la ciudadanía y la condición para el logro de los aprendizajes disciplinarios más complejos.

Las competencias relacionadas con la diversidad apuntan directamente a formar ciudadanos capaces de contribuir a la creación de un colegio donde todos participan, sin distinción de ninguna naturaleza, pues todos tienen mucho que aportar. En contraposición a esto, el bullying es un comportamiento claramente excluyente y segregador, que es lo que no queremos en nuestro Colegio

### **RESPONSABILIDAD DE LOS SOSTENEDORES Y DIRECTORES**

Los adultos de la comunidad educativa tienen una responsabilidad en la prevención y manejo de las situaciones de violencia dentro del establecimiento, pues son ellos quienes gestionan el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Convivencia Escolar.

La creación de un ambiente libre de violencia, entre todos los integrantes, constituye el elemento básico para alcanzar una convivencia respetuosa, tolerante, solidaria y participativa, teniendo presente que se trata de una institución cuya misión es la educación de niños, niñas y adolescentes que están en plena etapa de formación.

Es necesario tener presente las siguientes recomendaciones:

- Diagnosticar la situación del establecimiento; aplicar un instrumento para diagnosticar y conocer la situación de la convivencia en el colegio, detectando situaciones de acoso , violencia y del *bullying* en particular.
- Definir la política participativa de convivencia; expresada en el PEI y reglamento de Convivencia Escolar, definiendo encargados y que sea un reglamento conocido

por toda la comunidad educativa. Incluir las situaciones de bullying en el establecimiento, con la participación de padres, madres y apoderados, profesores/as, estudiantes, asistentes de la educación y directivos. Esta política debiera ser sostenida en el tiempo y debe definir normas, relaciones interpersonales y climas discriminatorios e intolerantes.

- Sensibilizar a los padres y apoderados, en torno a la responsabilidad, formación de los alumnos, particularmente en las situaciones de violencia, haciéndolos participar activamente en los programas para su detección y resolución.
- Evaluar los resultados de las acciones emprendidas, reconocer avances y dificultades, definir nuevas acciones.

Hacer comprender a toda la comunidad educativa que la formación de los estudiantes es una responsabilidad de todos. Que la educación no es sólo la entrega de conocimientos, sino también el cultivo de valores, de habilidades sociales y emocionales que les permitan a los estudiantes crecer como personas y aprender a vivir en sociedad, respetando ideas, valorando diferencias y teniendo la capacidad de resolver los conflictos.

### **Definiciones Básicas ¿QUÉ ES EL BULLYING?**

La palabra *bullying* es una palabra de origen inglés, su significado fundamental es: acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o agredir físicamente a alguien. Es un continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un niño o niña por parte de otro u otros, que se comportan con él/ella cruelmente con objetivo de someter, arrinconar, amenazar, intimidar u obtener algo de la víctima.

Entre sus características centrales, las que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia:

- Se produce entre pares.
- Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás.
- Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Constituye 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 todos los actores de la comunidad educativa.

En las situaciones de *bullying* se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, agredidos y los espectadores. Diversos estudios han mostrado que, a su vez, muchos de estos roles se van intercambiando, es decir, un estudiante agresor puede ser, a su vez, agredido y viceversa.

Las víctimas de *bullying* suelen no hablar de su situación, porque temen represalias por parte de los agresores o imaginan que al explicar su condición serán aún más rechazados o aislados.

Los agresores no necesariamente gozan de popularidad entre sus compañeros, siendo en muchas ocasiones marginados y discriminados por aquellos, más bien, mantienen y refuerzan el control a través del uso de la fuerza y presentan dificultades para relacionarse con otros de manera asertiva, por lo que requieren de atención y apoyo tanto emocional como pedagógico.

### **¿Qué es el cyberbullying?**

Junto con el desarrollo de tecnologías y el mayor acceso que tienen los niños, niñas y jóvenes a implementos de este tipo (computadores con acceso a internet, teléfonos celulares, cámaras de fotografía y de video), ha surgido una

nueva vía para ejercer la violencia: es el *ciberbullying*, que implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, fotolog, mensajes de texto, sitios web, comunidades sociales y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico. Estas formas de violencia generan un daño profundo en las víctimas, dado que es un tipo de acoso de carácter masivo y la identificación del o los agresores se hace difícil por el anonimato que permiten las relaciones virtuales.

Las comunidades sociales virtuales como Facebook, twiter, skipe, entre otras, se transforman en canales de referencia actualizados de las acciones cotidianas (cambios de estado, asistencia a eventos, publicación en muro, etc). Para el acosador virtual esta información se transforma en una estrategia para publicar referencias a través de la web, generando un daño difícil de reparar y con escasas posibilidades de dar marcha atrás. la situación de ofensa, de ridiculización o de humillación que implica para el acosado el verse expuesto de manera inmediata y simultanea ante cientos de personas, hace que esta exposición sea, en cierto sentido, irreversible y genere un daño difícil de superar.

Sin embargo, no es el desarrollo y masificación de la tecnología en sí misma lo que favorece el *ciberbullying*, sino el uso inadecuado de los medios tecnológicos. Por eso, en este caso se requiere orientar el proceso formativo para dar una utilización responsable a las nuevas tecnologías y reforzar el desarrollo de principios y valores asociados al respeto, tolerancia, solidaridad, y el cuidado por el otro.

***Protocolo de acción cuando se detecta un caso de ACOSO ESCOLAR y /o BULLYING referido por un estudiante, padre o cualquier persona que así lo denuncie.***

Al definir el protocolo es importante considerar los siguientes conceptos:

**a. Víctima.**

Como la persona (alumno, funcionario, apoderado, padres) que sufre de reiteradas burlas, persecución, maltrato físico, verbal, social, psicológico y/o afectivo.

**b. Victimario.**

Persona (alumno, funcionario, apoderado, padres) que ejerce violencia física, verbal, social, psicológica sobre otra(s) persona(s),idea y/o ejecuta medios para generar respecto a un tercero; burla, persecución, acoso, hostigamiento.

**c. Acoso escolar.**

Toda agresión u hostigamiento reiterado que se haga dentro o fuera del establecimiento, por un grupo o una persona que atente contra otra, generando maltrato, humillación o temor, tanto de manera presencial como por medios tecnológicos.

Considerándose tipos de acoso los siguientes:

- **La agresión física** directa como patadas, empujones, golpes de mano o con objetos así como impedir la libre movilidad, el daño a materiales personales, hurtos o robos.

- **La agresión verbal y/o gestual**, que corresponde a insultos, menosprecio público, propagación de rumores ciertos o falsos, mensajes telefónicos ofensivos, emails o cualquier otra publicación en medios electrónicos y páginas sociales.
- **Agresión psicológica**, que corresponde a manipulaciones que pretenden lograr malestar en otra persona.
- **Agresión social**, que consiste en la exclusión y en el aislamiento progresivo, impidiendo la participación de la persona en actividades grupales o individuales, propiciando que sea ignorada.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SOSPECHA Y/O DENUNCIA DE ACOSO ESCOLAR**

### **Paso 1. Identificación, comunicación y denuncia.**

Cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnos, profesores, docentes en práctica, padres y apoderados, asistentes de la educación, funcionarios) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso escolar, tiene la obligación de ponerlo en conocimiento de un docente o del encargado de convivencia escolar.

- a. Si la denuncia es recibida por un docente (aula, directivo o técnico), asistentes de la educación, padres, apoderados, alumnos, estudiantes en práctica docente, estos deben informar a la brevedad al encargado de convivencia.
- b. En cualquier caso, el encargado de convivencia siempre informará al Director o, en su ausencia, a otro integrante del Equipo Directivo.

### **Paso 2. Medidas de urgencia.**

En caso de estimarse necesario, el Encargado de Convivencia junto al Director decidirán la adopción de las medidas, de urgencia, que se requieran para proteger tanto a la persona agredida como al agresor y así evitar situaciones que compliquen la ya existente. Además, velarán por el cumplimiento de estas medidas, las cuales son:

- a. Medidas que garanticen la inmediata seguridad de la víctima, así como medidas de apoyo y ayuda. Por ejemplo:
  - El adulto no debe acercarse al alumno.
  - Evaluación del psicólogo.(derivación)
  - Intervención al grupo curso.
  - Entrevistas a los implicados.
- b. Medidas que garanticen la inmediata ayuda y apoyo al victimario.
- c. Medidas cautelares dirigidas al victimario, que impidan su relación y contacto directo con la víctima.
- d. Informar a los apoderados.

### **Paso 3. Antecedentes y seguimiento.**

Tras la comunicación indicando que alguna persona se encuentra en una posible situación que pueda reflejar alguna sospecha o evidencia de acoso escolar, el encargado de Convivencia y/o la Asesora Legal

- a. Realizará entrevistas complementarias que permitan reunir nuevos antecedentes.
- b. Revisará fotografías, teléfono celular, páginas web, fotocopias y cualquier otro documento, que constituyan evidencias del caso.
- c. El equipo directivo debe evaluar el caso y las sugerencias para estimar su pertinencia y a partir de ello, validar su gestión.
- d. Socializará el caso con los especialistas correspondientes (equipo multidisciplinario) orientador(a) y psicólogo(a), a fin de, según sea necesario y corresponda se apliquen:
  - Mecanismos de intervención a nivel individual y/o colectivo.
  - Mecanismos de intervención a nivel familiar.
- e. Presentará todos los antecedentes reunidos, las conclusiones y la propuesta de intervención, al Director para su aprobación e implementación.

### **Paso 4. Información.**

#### **4.1. Al equipo directivo.**

El Encargado de convivencia debe informar respecto de los antecedentes recabados a la Dirección y al equipo multidisciplinario. En el caso de que no estuviese presente el Director se podrá informar a otro integrante del equipo directivo. Posteriormente, también informará, a las mismas personas, de las sugerencias planteadas por el equipo multidisciplinario respecto a las medidas de urgencia, intervención, información.

#### **4.2. A la familia.**

Si la familia no está en conocimiento de la situación, el encargado de convivencia del ciclo, previo conocimiento del Equipo Directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, entregará la información correspondiente, respecto a:

- Procedimientos.
- Medidas de urgencia.
- Mecanismos de intervención individual y/o colectiva.
- Por último, se compromete a la familia a adherirse a las medidas adoptadas.

#### **4.3. Al resto de profesionales**

El encargado de convivencia informará – cuando sea necesario - de la situación al equipo de profesionales que atienden y/o tengan relación con la víctima y el victimario, a fin de contar con su colaboración en la gestión de las acciones y/o medidas establecidas por el equipo multidisciplinario y validadas por el (la) director (a) equipo directivo.

Si se estima oportuno se comunicará también al resto del personal del colegio y a otras instancias externas al colegio (sociales, judiciales en función de la valoración inicial).

### **1. Paso 5. Aplicación de medidas.**

El encargado de convivencia, junto al Director, asesorados por el equipo directivo, decidirán la aplicación de medidas correspondientes.

#### **5.1. Orientativas.**

Una vez reunidos los antecedentes, el equipo multidisciplinario, previa aprobación del encargado de convivencia y del equipo directivo, procederá a implementar las medidas de orientación, acompañamiento, observación y supervisión que sean necesarias y pertinentes para cada caso.

Sus resultados y efectos, deben ser informados periódicamente al encargado de la convivencia, a fin de evaluar su permanencia, rediseño y/o modificación.

Estas medidas están destinadas tanto a la víctima, como al victimario y cuando se estima pertinente al grupo de individuos que ha participado como observadores pasivos.

Entre otras, estas medidas pueden ser:

- Entrevistas.
- Trabajo individual con especialistas.
- Mediación entre involucrados.
- Talleres y charlas.

#### **5.2. De acompañamiento.**

Según sea necesario, se deberán realizar acciones de acompañamiento para la víctima, cuidando siempre su bienestar, seguridad y paz. Así como el bienestar de quien ha sido designado "victimario". Algunas de ellas podrían ser:

- Trabajo inmediato con psicólogo(a)
- Seguimiento y acompañamiento.
- Intervenciones a cursos.

#### **5.2. Disciplinarias.**

##### **5.2.1. Estudiantes.**

El encargado de convivencia, deberá guiarse por lo estipulado en el reglamento de convivencia escolar, para aplicar la sanción disciplinaria correspondiente, que puede ir desde la amonestación verbal hasta la cancelación del contrato de matrícula vigente o la no renovación del mismo para el año inmediatamente siguiente.

Se podrá aplicar a quien incurra en conductas contrarias a la sana convivencia escolar, y especialmente en los casos de acoso o maltrato, alguna o algunas de las siguientes medidas o sanciones disciplinarias:

- a) Diálogo personal pedagógico y correctivo;
- b) Diálogo grupal reflexivo;
- c) Amonestación verbal;
- d) Amonestación por escrito;
- e) Comunicación al apoderado;
- f) Citación al apoderado;



- g) Derivación psicosocial (terapia personal, familiar, grupal; talleres de reforzamiento, educación o de control de las conductas contrarias a la sana convivencia escolar);
- h) Asistencia a charlas o talleres relativos al consumo o efectos de las bebidas alcohólicas, las drogas o sustancias ilícitas;
- i) Servicios comunitarios a favor del establecimiento educacional, tales como apoyo escolar a otros alumnos, ayudantía a profesores, asistencia a cursos menores, entre otras iniciativas;
- j) Suspensión temporal;
- k) Condicionalidad de la matrícula del alumno;
- l) No renovación de la matrícula para el próximo año escolar; o
- m) Expulsión del establecimiento educacional, sólo aplicable en casos de especial gravedad, debidamente fundamentados, y luego de haber agotado todas las medidas correctivas anteriores, con pleno respeto al principio del debido proceso establecido en las normas respectivas.

#### 5.2.2. Otros miembros de la comunidad.

El Director deberá guiarse por lo estipulado en el reglamento de régimen interno, para aplicar la sanción disciplinaria correspondiente, que puede ir desde la amonestación verbal hasta la desvinculación del personal, cuando se trate de docentes, docentes en práctica, auxiliares, funcionarios y/o asistentes de la educación.

En el caso de los docentes en práctica, se deberá además informar a su institución de procedencia.

En el caso de apoderados, se podrá solicitar el cambio inmediato de apoderado, o prohibición de ingreso al recinto.

En el caso de padres, de comprobarse la vulneración de derechos del menor, el colegio procederá según corresponda, a la derivación o información a organizaciones de la comunidad como son: Carabineros de Chile, PDI, Juzgados.

En el caso de docentes o funcionarios; atendida la gravedad de los hechos, se aplicarán las medidas contempladas en normas internas, así como en la legislación pertinente. En lo específico:

#### **Acto de violencia física, acoso, maltrato u hostigamiento de un funcionario a un estudiante.**

1.-Para estos casos se conformará una comisión integrada por Director, Inspector y profesor Jefe del alumno, Encargada de Convivencia Escolar, Orientadora .

2.- En caso de un acto de acoso o maltrato, se solicitará la constatación de lesiones físicas y/o psicológicas en el Servicio de Salud si corresponde. Se informará a la Superintendencia de Educación la situación en la que incurre el funcionario, presentando toda la documentación que sirva de evidencia, para solicitar la suspensión de asistencia a sus labores hasta que la investigación legal esté concluida.

A partir de las consecuencias legales por un hecho de violencia y agresión, el colegio se reserva el derecho de evaluar la permanencia del funcionario en el establecimiento.

3.- Se citará al funcionario para informar sobre la situación y los procedimientos legales a seguir.

4.- En caso de acoso, maltrato o violencia física de un funcionario a un estudiante, que sea pesquisada de forma flagrante, el colegio a través del Director solicitará la presencia policial en el establecimiento y se prestará todo el apoyo investigativo del suceso, para el procedimiento legal correspondiente.

5.- A partir de las consecuencias de la investigación y sanción legal por acoso hostigamiento y/o agresión hacia un estudiante, denunciado por el mismo, se procederá a la desvinculación del funcionario involucrado. Según se estipula en el estatuto docente y código del trabajo.

6.- La persona que sea víctima de acoso, contará con apoyo del Dpto. de Orientación del establecimiento, para proceder a la derivación con los especialistas pertinentes.

7.- Se informará vía oficio los hechos acontecidos a la Superintendencia de Educación.

### **Acto de violencia física acoso u hostigamiento de un estudiante a un funcionario**

1.- Para estos casos se conformará una comisión integrada por Director, Inspector y profesor Jefe del alumno, Encargada de Convivencia escolar, Orientadora.

2.- Se solicitará la constatación de lesiones físicas y/o psicológicas en el Servicio de salud correspondiente.

3.- Se citará al apoderado del alumno para informar sobre la situación y los procedimientos legales a seguir.

4.- En caso de que la violencia física de un estudiante a un funcionario, sea pesquisada de forma flagrante, solicitará la presencia policial en el establecimiento y el Director prestará todo el apoyo investigativo del suceso, para el procedimiento legal correspondiente.

5.- Se informará a la Superintendencia de Educación la situación en la que incurre el estudiante, presentando toda la documentación que sirva de evidencia, para solicitar la suspensión de asistencia a clases hasta que la investigación legal esté concluida.

6.- A partir de las consecuencias físicas y legales por un hecho de violencia y agresión, el colegio se reserva el derecho de evaluar la permanencia del alumno en el establecimiento .

### **Criterios de aplicación.**

Toda sanción o medida debe tener un carácter claramente formativo para todos los involucrados y para la comunidad en su conjunto. Será impuesta conforme a la gravedad de la conducta, respetando la dignidad de los involucrados, y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable.

Deberán tomarse en cuenta al momento de determinar la sanción o medida, los siguientes criterios:

- a) La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas;
- b) La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado;
- c) La naturaleza, intensidad y extensión de la agresión por factores como:
  - La pluralidad y grado de responsabilidad de los agresores;
  - El carácter vejatorio o humillante del maltrato;
  - Haber actuado en anonimato, con una identidad falsa u ocultando el rostro;

- Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa;
- Haber agredido a un profesor o funcionario del establecimiento;
- d) La conducta anterior del responsable;
- e) El abuso de una posición superior, ya sea física, moral, de autoridad u otra;
- f) La discapacidad o indefensión del afectado.

Obligación de denuncia de delitos.

El Director, inspectores y profesores deberán denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, robos, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

### **Reclamos.**

Todo reclamo por conductas contrarias a la sana convivencia escolar podrá ser presentado en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad del establecimiento, la que deberá dar cuenta a la Dirección, dentro de un plazo de 24 horas, a fin de que se dé inicio al 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.

Otras materias no estipuladas en el protocolo, serán presentadas al equipo directivo y resuelto por éste en concordancia con lo estipulado en el Reglamento de Convivencia Escolar y el Reglamento de Régimen Interno que rige a todos los funcionarios del colegio.