



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

## **PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE CASOS DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ESCOLAR (BULLYING O CIBERBULLYING).**

El Bosque – Chile



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

## **Introducción**

“Toda acción y omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por alumnos(as) que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro alumno(a), valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del alumno(a) 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, tomando en cuenta su edad y condición”.

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

El presente protocolo pretende prevenir y atender situaciones de maltrato escolar en todas sus variantes, con énfasis en el acoso u hostigamiento escolar “bullying”, cumpliendo con la normativa legal vigente. El Colegio expresamente rechaza las conductas consideradas como maltrato escolar.

### **CONCEPTOS:**

Es importante distinguir el acoso escolar de otras dificultades de convivencia, como conflictos de intereses entre pares. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen acoso escolar que se distingue por la asimetría entre los involucrados y la reiteración de la agresión.

**Conflicto de interés:** situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo, además, que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas. Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

En consecuencia, no configura acoso escolar:

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
- Peleas o dificultades entre personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea o dificultades ocasionales entre dos o más personas.

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

- Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico. Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes:
  - Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
  - Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un estudiante o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
  - Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un estudiante u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo, utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

- 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.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de chats, blogs, fotologs, mensajes de texto, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivo de delito. Según quién cometa el maltrato, se puede distinguir entre:
  - Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares (acoso escolar o bullying).
  - Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
  - Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de acoso escolar.

### **PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN INMEDIATA.**

Para todos los casos de maltrato, ya sea entre estudiantes, de estudiante a adulto, de adulto a estudiante o entre adultos, si el hecho es observado directamente por un funcionario del Colegio (docente, directivo o asistente de la educación) se debe detener el proceso de agresión e identificar a los implicados: quién cometió la agresión, la víctima y quiénes la presenciaron en calidad de espectadores. En paralelo, se debe informar al encargado de Convivencia, respetando la formalidad indicada en este protocolo.



### **ACOSO ESCOLAR:**

Acoso Escolar o Bullying. La Ley N°19.284 establece normas para la plena integración social con personal con discapacidad. Esta normativa es muy relevante en caso que la víctima sea una persona con algún tipo de discapacidad y que el agresor se valga de estas características para sentirse superior.

Establecer normas que vulneren alguna de las garantías consagradas en el Art. 19 de la Constitución de la República de Chile. A modo de ejemplo, podemos mencionar:

- (a) Vulneración a la igualdad ante la ley y el establecimiento de diferencias arbitrarias entre los alumnos(as).
- (b) El respeto y la protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia.
- (c) La libertad de conciencia.
- (d) El derecho a la protección de la salud.
- (e) El derecho a asociarse sin permiso previo.
- (f) El derecho a la honra y a la dignidad de las personas.
- (g) La libertad de culto, entre otras garantías más directamente vinculadas a la vida de las comunidades educativas.

El acoso escolar es definido como toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada 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 alumno/a afectado/a, 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, tomando en cuenta su edad o condición (Ley 20. 536).

Estas conductas pueden ser presenciales, es decir en forma directa, o mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de texto, amenazas telefónicas, a través de las redes sociales de Internet y otros, conocido como ciberbullying (el uso indebido de medios



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

tecnológicos también constituye una vía para el acoso escolar. En la práctica, Facebook, los e-mails, Twitter, mensajería de texto, celular, chat, blog, redes sociales virtuales pueden constituirse en medios idóneos para acosar).

El acoso escolar tiene tres características centrales que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia: -se produce entre pares; -existe abuso de poder; -es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Otro criterio para la identificación del acoso escolar es que la víctima no puede “responder” a la agresión, por tanto, por sus propios medios no puede salir de la situación. Junto con lo anterior, el Acoso Escolar se caracteriza por ser una conducta oculta ante los adultos, por cual usualmente no es fácil detectarlo por el Colegio y la familia.

Entre algunas acciones se pueden clasificar las siguientes:

- Criticar constantemente a una persona frente a los demás, produciendo menoscabo.
- Delegar en una persona responsabilidades más allá del ámbito de su competencia.
- Críticas infundadas al desempeño de los estudiantes y colaboradores.
- Gritarle a la gente para que realice acciones (excluye clases de educación física, competencias y otras actividades que, por su naturaleza, implican usar un tono de voz elevado o gritar).
- Contacto físico como golpear, patear, tomar u ocultar objetos de otra persona, lanzar objetos, escupir, tirar del cabello, pellizcar.
- Utilizar nombres despectivos, insultar o hacer comentarios deliberadamente despectivos a una persona.
- Difundir historias desagradables y/o falsas de una persona (verbal o por escrito).
- Alentar a personas a participar en este tipo de comportamiento. Ejemplos de acoso étnico:
- Apelación despectiva por su nacionalidad o raza.
- Insultos escritos o verbales por su nacionalidad o raza.



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

- Chistes racistas.
- Abuso verbal y amenazas.
- Actos físicos que van desde gestos hasta ataques.
- Ridiculizar las diferencias culturales o lingüísticas.
- Daños a la propiedad.
- Incitación a otros a cometer cualquiera de los anteriores.

Para todos los efectos, este protocolo de actuación sigue los mismos procedimientos que el protocolo de maltrato escolar en todas sus etapas y procedimientos. Las medidas que se adopten, serán aplicadas en conformidad a lo establecido en el reglamento interno de convivencia escolar. Se aplicarán en gradualidad, según el tipo de falta cometida.

### **Procedimiento de Acción:**

Cualquier miembro de la comunidad escolar del Colegio San Mateo, sea directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo y personal auxiliar, que tome conocimiento ya sea a través del propio alumno o a través de una observación directa, de una situación de acoso escolar, efectuado dentro o fuera del establecimiento educacional, le corresponderá comunicar los hechos y completar la Información en el Libro de Crónica, lo anterior apenas se tenga conocimiento de los hechos.

En el caso de los apoderados, podrán acercarse al Profesor Jefe o al Encargado Convivencia Escolar a plantear hechos a situaciones que pudieren ser constitutivas de conflicto entre pares o acoso escolar. Posteriormente, los pasos a seguir son los siguientes:

Aviso a los Apoderado/as. Al inicio de todo proceso en el que sea parte un estudiante, ya sea en calidad de víctima o victimario, se deberá dar aviso a sus padres y apoderado/as. Dicha información podrá efectuarse por cualquier medio idóneo, pero deberá quedar constancia



escrita de ella. Sobre todo, tratándose de procedimiento policiales en los que se requiera de la presencia del apoderado/a por tratarse de menores de edad.

**De las Medidas o intervenciones a realizar:**

a) Adopción de medidas: Para todas aquellas situaciones que la investigación realizada catalogue como “Acoso Escolar”, se adoptarán las siguientes medidas:

1. Medidas de protección a la víctima: Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se sugieren las siguientes:

- De acuerdo a las circunstancias del hecho se evaluará la pertinencia de cambiar de curso a alguno de los involucrados en el hecho.
- Riguroso seguimiento del(los) agresores.
- Consejo del equipo multidisciplinario del curso para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados, en especial de la víctima.
- Entrevistas con el equipo Directivo para la entrega de pautas de autoprotección y manejo asertivo de agresiones de pares.
- Solicitud de colaboración de la familia del agredido/a y agresor/a, manteniéndoles informados de la situación.
- Derivar al alumno agredido a atención psicológica externa, con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente y/o Psicoeducativo.

2. Medidas disciplinarias a los agresores: Se adoptarán algunas de las medidas disciplinarias (formativas, reparadoras, sancionatorias) de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar consignado en la agenda, entre ellas podrán estar:

a) Medidas formativas para los agresores:





Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

- Diálogos Formativos, que tengan por objeto estimular un trabajo de reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias, esto estará a cargo de las personas que acogen la denuncia e investigan la situación. En este mismo contexto, se enseñarán estrategias de resolución de conflictos y soluciones alternativas a la agresión, a cargo de la Encargada de Convivencia Escolar, Jefatura de Unidad Técnica y Profesor Jefe.

- Derivar al alumno agresor a un profesional externo con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente y/o Psicóloga.

b) Medidas Reparadoras para los agresores:

- El Colegio podrá proponer, una vez estudiado el caso, cambio de curso del estudiante, ya sea durante el año escolar o de un año para otro.

c) Medidas Sancionatorias para los agresores: Según señala el Manual de Convivencia, este tipo de conductas, puede ser considerado como una falta gravísima, se podrán aplicar las medidas asociadas a ese tipo de falta, tomando siempre en consideración el debido proceso y las circunstancias atenuantes y agravantes del caso.

De la información a padres y apoderados. Una vez concluida la investigación, el colegio deberá informar de su resultado, a los padres y apoderados de los alumnos involucrados, a fin de que estos tomen el debido conocimiento de la situación y de las medidas adoptadas.

De lo anterior, se deberá dejar registro en el acta respectiva. Sin perjuicio de lo anterior y ante situaciones de violencia escolar que se evalúen como especialmente graves, la Dirección del Colegio deberá informar a las demás familias y apoderados del curso.

Según sean las circunstancias, esta comunicación se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso.

- Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del establecimiento.



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

- Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
- Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar.

### **De la obligación legal de denunciar:**

En aquellos casos en que las conductas de acoso escolar sean hechos que pudiesen ser constitutivos de delito tales como: lesiones, robos o hurtos, etc. se debe denunciar a la autoridad pública competente (art. 175 Código Procesal Penal). En estos casos, el colegio adoptará las medidas internas que correspondan, actuando dentro del marco de su competencia y recopilando los antecedentes necesarios que puedan servir para la investigación judicial.

Todos los protocolos y acciones realizadas en cualquier circunstancia relacionadas a convivencia escolar y/o ambiente escolar tienen como responsable a la Encargada de Convivencia Escolar (de no estar presente ante cualquier dificultad será un representante nombrado por el director para dicho efecto) el cual, promoverá dichos actos de acuerdo a los plazos establecidos en el marco regulador de reglamentos internos emanados por la superintendencia de educación.

## **PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN FRENTE A CONFLICTOS ENTRE PARES.**

### **I. DEFINICIÓN:**

El conflicto entre pares es conceptualizado de la siguiente forma: *“Cuando dos o más niños sostienen un desacuerdo o disputa por intereses opuestos que no pueden satisfacerse para ambas partes a la vez”*. Existe un equilibrio de poder entre las partes y la relación entre éstas



puede terminar deteriorada en distintos grados, pero también existen mayores posibilidades de mejora en la relación, cuando se interviene adecuadamente.

Las diferencias y conflictos entre compañeros y amigos son parte normal de la convivencia escolar y de la vida en general, aprender a resolver estos conflictos es fundamental para construir espacios donde prime la tolerancia y el respeto y también para seguir teniendo amigos y pertenecer a un grupo.

## **II. PROCEDIMIENTO:**

1) Comunicación o denuncia: Cualquier miembro de la comunidad escolar del Colegio, sea directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo y personal auxiliar, que tome conocimiento ya sea a través del propio alumno o a través de una observación directa, de una situación de agresión o conflicto escolar, efectuado dentro o fuera del establecimiento educacional, deberá comunicar los hechos al Profesor Jefe del curso de los alumnos involucrados y/o a la Encargada de Convivencia Escolar.

2) Procedimiento de Evaluación: Recogida de Información por el Profesor Jefe y el Director de Convivencia Escolar, éstos designarán a otro profesor, quien será el encargado de evaluar la situación.

A fin de evaluar la situación, el profesor encargado podrá:

- Entrevista(s) a los alumnos involucrados.
- Entrevista(s) a sus pares.
- Revisión del libro de clases, carpeta del curso y otros documentos pertinentes. El profesor encargado realizará un informe con el diagnóstico de la situación, determinando la ocurrencia del hecho y la participación de las partes, pudiendo utilizar toda la información con la que ya cuenta. Este informe deberá ser archivado en la carpeta del o los cursos correspondientes. En caso de que el profesor de asignatura o asistente de la educación sea



quien intervenga, debe informar al Profesor Jefe, y entregarle el informe de diagnóstico y coordinar, en conjunto, las acciones a implementar.

Para intervenir en esta etapa, el profesor a cargo dispone de un plazo máximo de tres días. Al término de esta etapa, será el Profesor Jefe quien liderará las siguientes fases de intervención.

3) Fase de Intervención: Una vez revisado el informe, el Profesor Jefe, en coordinación con el de asignatura o asistente de la educación determinara las acciones a seguir.

Con todo, corresponderá al Profesor que tomó conocimiento de los hechos, consignar en el libro de clases las observaciones pertinentes, categorizándolas y explicitando la o las medidas disciplinarias contempladas en nuestro Reglamento de Convivencia Escolar. Asimismo, evaluarán la pertinencia de sugerir un proceso de Mediación entre los alumnos e informar al Encargado de Convivencia Escolar, de acuerdo al reglamento antes mencionado.

En aquellos casos en que se acuerde un proceso de mediación, el profesor a cargo deberá coordinarse con el profesor Jefe involucrados. El profesor que tomó conocimiento de los hechos informará oportunamente, a los apoderados respectivos, acerca de la situación ocurrida y las acciones a seguir, mediante una entrevista personal.

De ser posible, es conveniente que en esta reunión participe el Profesor Jefe. Para la realización de estas acciones, el profesor que tomó conocimiento de los hechos, dispone de un plazo máximo de una semana, debiendo informar por correo electrónico a la Encargada de Convivencia escolar.

4) Del seguimiento que se debe realizar una vez realizada la intervención. A fin de que las medidas adoptadas en la fase anterior surtan el efecto deseado, éstas serán monitoreadas constantemente, a fin de evaluar su eficacia o bien establecer alguna otra medida que se ajuste más a la realidad de la situación.

Se debe tener presente que las posibilidades de protección son múltiples y por ello éstas variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se deberá considerar lo siguiente:



Escuela Especial San Mateo  
Los Aviadores #684, El Bosque  
Fono 22559 12 03

- Cada vez, registrará en la Ficha de Entrevista la situación actual del caso, acuerdos alcanzados y firmas de los participantes.

- Riguroso seguimiento del comportamiento de los involucrados.

- Solicitud de colaboración de la familia de los involucrados, manteniéndoles informados de la situación (Es fundamental el apoyo de la familia dada las características de nuestros estudiantes).

- Eventualmente derivar a los involucrados a atención psicológica externa, con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente y/o Psicóloga.

5) De la aplicación de medidas disciplinarias: Según sean las circunstancias del hecho, se podrán adoptar las siguientes medidas:

- Se evaluará la pertinencia de cambiar de curso a alguno de los involucrados en el hecho.

- Se adoptarán las medidas disciplinarias (formativas, reparatorias o sancionatorias) de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar consignado en la agenda, según el mérito de los antecedentes de la investigación.

6) Del Término de la Intervención: Una vez finalizada la intervención, el profesor a cargo realizará una evaluación de su gestión y del procedimiento aplicado.

Para tal efecto, responderá y enviará la pauta existente a la Encargada de Convivencia Escolar. Todos los protocolos y acciones realizadas en cualquier circunstancia relacionadas a convivencia escolar y/o ambiente escolar tienen como responsable a la Encargada de Convivencia Escolar (de no estar presente ante cualquier dificultad será un representante nombrado por el director para dicho efecto) el cual promoverá dichos actos de acuerdo a los plazos establecidos en el marco regulador de reglamentos internos.