

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



Colegio Metodista

DE TEMUCO.-

2025.-

INTRODUCCIÓN. –

El presente Protocolo de actuación frente situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa violencia del colegio, constituye el instrumento que guía los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para actuar frente a este tipo de situaciones de una manera rápida, efectiva y abarca a toda nuestra Comunidad Escolar.

En cumplimiento de la Ley contra la violencia escolar que busca atender tales situaciones en los establecimientos educacionales, el presente protocolo contempla definiciones que expone las diferentes acciones que deberán ser entendidas de igual forma por todos los miembros de la comunidad educativa, promoviendo su responsabilidad a la hora de promover la Buena Convivencia Escolar dentro y fuera del aula, prevenir situaciones de Maltrato y/o Bullying y tomar medidas ante situaciones de violencia efectivamente identificadas y/o denunciadas.

Para lo anterior, el presente protocolo contempla un glosario, sustento teórico y un procedimiento desde el cual se plantean las diferentes acciones para afrontar este tipo de episodios en caso de ocurrir, los cuales deberán ser entendidas de igual forma por todos los miembros de la comunidad educativa y de los cuales según los hechos acaecidos, deberán citarse como marco de referencia para entender las diferentes causales de investigación y sanción, en tanto en el ámbito preventivo como de hechos ocurridos, adecuándose todo el contenido del presente protocolo conforme a la directiva de la "Aprueba circular N°482 que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimiento educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado

DEFINICIONES PARA EL PRESENTE PROTOCOLO.

1.- Maltrato Escolar.

Concepto. Se entenderá como maltrato escolar cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de redes sociales o internet en general, dentro del colegio y en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa.

Descripción de conductas de maltrato escolar para el protocolo. Se entenderá como acciones de maltrato escolar, las siguientes:

- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa;
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar;
- Portar, vender, comprar, distribuir o consumir bebidas alcohólicas, drogas o sustancias ilícitas, o encontrarse bajo sus efectos, ya sea al interior del establecimiento educacional o en actividades organizadas, coordinadas, patrocinadas o supervisadas por éste.
- Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la Comunidad Educativa;
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la Comunidad Educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.).
- 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 alumno o a cualquier otro integrante de la Comunidad Educativa a través de chats, redes sociales como WhatsApp, Instagram, Snapchat, tik tok, Facebook, u otras, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la Comunidad Educativa;

- Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

- Portar todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos;

Sujetos intervinientes. Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedores.

Agravante especial. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un estudiante por parte del Director u otro profesional de la educación, como así también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

1.1.- Bullying.

Concepto. Constituye una forma de maltrato escolar que se regula por la ley 20.536 sobre Violencia Escolar existe desde el año 2011 y sanciona el bullying que se realice dentro y fuera del establecimiento escolar, sea que fuere por una persona o en forma colectiva.

Al respecto, empleamos el término bullying en el colegio para connotar un comportamiento agresivo o el acto intencional de hacer daño a algún/a otro/a, que se lleva a cabo de forma constante durante un período de tiempo y en el cual existe una relación interpersonal caracterizada por una asimetría de poder.

Características. Para que un acto de agresión sea una expresión de bullying -se tendrá presente por este protocolo- debe reunir las siguientes características:

a. Que la agresión se sostenga en el tiempo.

b. Que entre los involucrados (víctima/agresor) haya una diferencia de poder. Un acto eventual y único, por muy grave que sea, no es bullying. Tampoco lo es, por cierto, una pelea entre compañeros de igual fuerza y poder o una escaramuza entre pandillas o grupos.

Formas de manifestación. El hostigamiento tiene que ser permanente en el tiempo y como tal puede

utilizar diversos soportes para ejercerse, los cuales, en la mayoría de los casos, suelen entremezclarse:

- Soporte físico (golpes, empujones, robos);
- Soporte verbal (insultos, amenazas);
- Soporte relacional o indirecto (exclusión social, rumores) y,

Ninguno de estos actos de forma individual y exclusiva puede considerarse bullying, a no ser que uno o más de ellos se presenten consistentemente en el tiempo.

Las consecuencias en la víctima del bullying pueden ser tanto físicas como psicológicas y en muchos casos, pueden ser permanentes en el tiempo.

Algunas investigaciones refieren desde daño físico como moretones, pérdidas en el patrimonio personal de los estudiantes, hasta severas consecuencias en la salud mental a futuro, como depresiones severas, trastornos de ansiedad y/o estrés post traumático, e incluso el suicidio.

Descripción de conductas de bullying para el protocolo. Se considerarán conductas constitutivas de bullying dentro del establecimiento y contrarias a la sana convivencia, - entre otras- las siguientes:

- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un estudiante u otro miembro de la comunidad educativa de forma sistemática. (Ejemplo utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- 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 intelectual, discapacidad física o cualquier otra circunstancia.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de whatsapp, tik tok, Instagram, snapchat, Discord, blogs, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías personales, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico durante la jornada escolar, dentro o fuera del aula.

Nota. Se reitera la prohibición del uso del celular descrita en el reglamento interno del colegio.

1.3.- El ciberacoso o cyberbullying.

Concepto. Constituye otra modalidad de maltrato escolar que puede definirse como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, frecuentemente dentro del ámbito escolar, pero no exclusivamente, sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medios, las tecnologías de la información y la comunicación.

El ciber-acoso escolar o el "E-Bullying" no es más que el acoso cibernético entre pares. Es la

utilización de herramientas de las nuevas tecnologías para el maltrato, agresión y atemorización de pares. En estos casos, quienes ejercen conductas violentas contra los niños son otros niños o personas menores de edad. Aquí radica la importancia de ubicar al niño y a la niña no sólo en un rol pasivo o vulnerable donde los adultos pueden violentar sus derechos, sino que ellos mismos también pueden ser sus propios agresores, abusadores.

El maltrato entre compañeros puede aparecer de formas muy diversas, peleas o agresiones física, con intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido sin respuesta o ser intimidaciones en forma verbal, psicológicas o aislamiento social.

Modalidades. El cyberbullying puede tomar diferentes formas, tales como; (1) Flaming, que hace referencia a peleas en línea utilizando lenguaje grosero; (2) Acoso, entendido como enviar constantemente mensajes insultantes; (3) Ciberacoso, acoso repetido e intenso que incluye denigración y que causa profundo temor en la víctima; (4) Denigración, que es esparcir rumores por la red, enviar o publicar rumores que pueden dañar la reputación de una persona; (5) Suplantación de identidad, que incluye enviar o publicar material que pondría a la persona real en problemas; (6) Engaño, como hacerse pasar por otra persona; y (7) Exclusión, que sería no ser considerado en grupos conformados en redes o, por ejemplo, que los comentarios realizados sean ignorados (Cantone et al., 2015).

El entorno virtual facilita la intimidación e intensifica la experiencia de abuso desde la perspectiva de la víctima. Al mismo tiempo, un celular o Internet ofrecen un sentido de distancia de la víctima en la cual ésta puede sentir que no tiene dónde refugiarse: un mensaje de texto, por ejemplo, puede llegarle estando en cualquier lugar o puede que sufra pensando que su humillación puede ser presenciada por un gran público en el ciberespacio.

Características. El grupo CIDEP (<http://www.grupocidep.org>), que investiga el fenómeno del bullying y cyberbullying en Argentina, por ejemplo, enumera las siguientes características respecto de una conducta de hostigamiento que se tendrán presente por este protocolo:

- a.- Debe existir un hostigador y un hostigado. El bullying y el ciber-bullying es contra una persona concreta y no contra un grupo.
- b.- Generalmente es un grupo el que ejerce el hostigamiento, dirigido por un líder quien idea las acciones, aunque no siempre sea él el que las ejecuta.
- c.- Tiene que haber desbalance de poder o de fuerza
- d.- El hostigamiento tiene que ser repetido y sostenido en el tiempo.

La conducta de hostigamiento entre pares en el ámbito escolar suele ser de difícil detección, tanto sean casos de bullying como de ciber-bullying, por lo cual es fundamental que tanto padres como educadores estén atentos frente a determinados cambios que pudieran ocurrir en el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, tanto en el colegio como en el hogar.

Síntomas. Detección. Algunos de los síntomas o elementos por el que podemos detectar la existencia de maltrato escolar o violencia escolar en cualquiera de sus modalidades son (y que se tendrán presentes para la aplicación de este protocolo):

- Sin ánimo de asistir a clase; descenso del rendimiento académico
- Comportamiento con irritabilidad, nerviosismo.
- Mostrar cambios súbitos de carácter, conducta o estado de ánimo.
- Desinterés sin causa aparente de ver a sus amigos, salir de su casa, participar de las actividades extraescolares, talleres, u otras actividades oficiales del colegio.
- Falta de integración con pares, talleres o relación con el resto de su curso (especialmente).
- Presenta síntomas de tristeza y depresión
- Manifestación de miedo, temor a ir al colegio, estar en sala de clases o patio, compartir con sus pares de igual curso u otros, etc.
- Ansiedad
- Trastorno del sueño
- Trastornos alimenticios
- Dolores físicos sin explicación aparente (somatización).
- Signos o síntomas de tristeza o depresión.

II.- PROTOCOLOS DE PREVENCION EN EL COLEGIO.

Las acciones preventivas generales que fomenta el colegio en este ámbito con los distintos actores de la comunidad escolar son:

Contexto Familiar. –

1. Fomentar el control y supervisión del uso de los medios de comunicación y redes sociales como whatsapp, Instagram, snapchat, tik tok, Discord, Facebook de los hijos. Reforzar en los diálogos con las familias la importancia de las instancias de vida familiar, valores cristianos del colegio, las actividades de fines de semana y vacaciones (ritos familiares).
2. Asistir a los talleres de conversación parental que ayuden a la reflexión, promover actitudes y estilos positivos a través de la comunicación (directamente relacionado con el punto anterior) y cómo generar modelos positivos para los más pequeños en relación al uso del lenguaje y la conducta o contener la emoción, dar tranquilidad o ayudar a reconocer emociones.
- 3.- Asistir a las Reuniones de Padres y apoderados, especialmente aquellos que aborden temas formativos donde se trabaja transversalmente en diversas asignaturas, como así también en Orientación, en talleres y/o conversatorios con los estudiantes, para generar sinergia en el hogar.
4. No culpabilizar sino responsabilizar, hacer comprender a los niños y adolescentes que una acción de maltrato o violencia escolar es una acción negativa, que hiere los sentimientos de los demás, que no es propio de la vida cristiana, por lo cual se pide un refuerzo de las conductas positivas.
5. No permitir que su hija(o) participe de grupos excluyentes.
6. Fomentar en las Familias la no descalificación de terceros, el hablar mal de personas del curso o del colegio especialmente delante de los hijos o pupilos; Recordar que los adultos son modelos de los niños por lo cual todo lo que un adulto diga o haga, es altamente probable que sea imitado como conducta por los niños (aprendizaje social e imitación).
7. Las familias son responsables respecto de no permitir el maltrato entre hermanos, frente a cualquier situación de juegos bruscos o sobrenombres. Se debe resaltar la importancia del buen trato y a buscar soluciones a estos conflictos (aprender desde el hogar).

8. Informarse claramente del Reglamento de Convivencia del Colegio, adecuar su conducta a los procedimientos allí establecidos y colaborar y cumplir con las medidas de buena convivencia dentro y fuera del aula que sean adoptadas.
9. Controlar, guiar y acompañar, el acceso y uso de juegos electrónicos que incitan a la violencia por parte de los hijos.
10. Propiciar un clima de respeto entre las familias involucradas aceptando las medidas definidas por el colegio.
11. Usar los canales de comunicación expuestos en este protocolo o reglamento para informar de hechos que deban ser evaluados por el colegio y que sean propios de las materias de este protocolo.
12. Frente a discrepancias con un integrante de la Comunidad Educativa u otro estudiante, informar oportunamente a Convivencia Escolar.

Contexto Docentes. - La planificación ha de considerar:

1. Entregar los elementos de discernimiento de la sana convivencia escolar en la Asignatura de Orientación, basado en los principios cristianos del colegio, generando espacios de diálogo con los estudiantes y, registrar los principales acuerdos alcanzados con ellos en el Libro de Clases.
2. Fortalecer las instancias de comunicación familiar a través de las entrevistas individuales con los apoderados, los talleres formativos y/o las reuniones mensuales. Dejar registro de los acuerdos generales de cada instancia.
3. Promover en diversas instancias actividades de colaboración, de solidaridad y reflexión, como así también en orientación y consejo de curso, mediante talleres, charlas y el uso de herramientas como, canciones, títeres, cortometrajes, entre otros, en busca de la sensibilización.
4. Incorporar actividades que ayuden a visualizar el problema y reflexionar sobre el maltrato escolar.
5. Prever problemas en la conformación de grupos de trabajo (anticipar problemas con la consultar a profesores jefes).
6. Promover el panel de valores cristianos del PEI.
7. Socializar el perfil de la comunidad educativa del colegio.
8. No dejar a los estudiantes sin supervisión (puntualidad, responsabilidad, presencia en las salas de clases).
9. Promover Talleres de conversación coherente a las necesidades formativas y preventivas de la violencia (según su edad).
10. Retroalimentar a sus estudiantes, de forma grupal o individual respecto de sus logros y/o desafíos en su comportamiento en el colegio. Dejar registro.

Contexto Alumnos. -

1. Reflexionar sobre las consecuencias del bullying, acerca de las víctimas y los victimarios. Aceptar la responsabilidad y consecuencias de sus actos.
2. Incentivar el autocontrol frente a situaciones de difícil manejo.
3. Trabajar la tolerancia frente a distintas situaciones.
4. No amparar situaciones de bullying en forma expresa o anónima.
5. Integrar a los compañeros a las actividades del curso.
6. No descalificar a los compañeros (sobrenombres, tratar con groserías, con vejaciones, gritos, entre otros).
7. Incentivar el buen trato entre compañeros.
8. Informar a los y las estudiantes al inicio de cada semestre el Protocolo de actuación frente a Maltrato Escolar.

Contexto Comunidad. -

1. Comunicación oportuna con los canales adecuados (profesor jefe y equipo de convivencia escolar).
2. Reportar todos los funcionarios a la dirección del colegio o unidad de convivencia escolar, y desde su rol, cualquier situación que pudiera ser constitutivo de maltrato o violencia escolar en cualquiera de las modalidades expuestas en este instrumento.
3. Acompañar y supervisar en espacios compartidos como patio, comedor, CRA, entre otros, a los estudiantes.
4. Socializar este protocolo con todos los estamentos de la comunidad.

Contexto Dirección del colegio.

1. Promover acciones de buena convivencia para la comunidad.
2. Promover, implementar y evaluar las políticas anti-bullying a la luz del proyecto educativo del colegio.
3. Asignar los recursos necesarios para concretizar las políticas anti-bullying.
4. Estar atento en conjunto con encargada de convivencia escolar y los restantes integrantes del equipo de gestión la puesta en marcha y cumplimiento de éste Protocolos de actuación y los demás que están en coherencia a desarrollo de la Convivencia Escolar.
5. Promover la actualización de los Protocolos de actuación en este ámbito de forma participativa de los integrantes de la Comunidad Educativa, al finalizar cada año.
- 6.-Liderar y acompañar el proceso de Investigación y de preparación de expedientes.
- 7.-En aquellos casos que resulte pertinente, la encargada de convivencia escolar conciliará o mediará entre las partes involucradas, entrevista que considerará el tipo de tópicos que convenga tratar en presencia de los estudiantes o sólo entre adultos.

En caso de existir acuerdo entre las partes, se podrá suspender el curso de la indagación, exigiendo a cambio el cumplimiento de medidas formativas expuestas en el reglamento interno del Colegio por un período de tiempo a convenir y con el objeto de resolver el origen del conflicto, aspecto que debe quedar plasmado en un acta que contenga las firmas de todos los participantes además del director del colegio, dándose copia a cada uno de los intervinientes.

- a. Si, cumplido los plazos, se cumplen íntegramente las condiciones acordadas, se dará por cerrado la investigación y archivada el proceso, dejándose constancia de esta circunstancia.
- b. En caso que no hubiere acuerdo, se deberá oír a las partes involucradas, quienes deberán presentar todos los antecedentes que estimen necesarios.

III.- PROCEDIMIENTO GENERAL CONFLICTO ENTRE ALUMNOS.

FASE 1: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

El objetivo es recabar los datos necesarios para dilucidar si los hechos denunciados constituyen o no una situación de Maltrato, acoso escolar (bullying) o violencia escolar.

1.- Recepción de Denuncia. Toda conducta contraria a la sana convivencia escolar podrá ser presentada en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad del establecimiento, quien a su vez deberá dar cuenta a la encargada de convivencia escolar dentro de un plazo de 24 horas de recepcionada la denuncia, a fin de que se inicie el debido proceso de investigación, debiendo en el mismo plazo informarse a la dirección.

2.- Responsable de informar y recabar primeros antecedentes de hechos de maltrato o violencia escolar ocurridos -presenciados- o que le son denunciados:

a. Si la situación ocurre dentro de la sala:

Quienes investigarán los antecedentes y tomarán las medidas que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y protocolo son:

- Profesor de asignatura.
- Profesor jefe.
- Convivencia Escolar.

b. Si la situación ocurre fuera de la sala:

Quienes investigarán los antecedentes y tomarán las medidas que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y protocolo son:

- Asistente de la educación: Inspectores.
- Encargada de Convivencia escolar
- Y/o persona designada por Dirección.

Cualquiera de los responsables de la tramitación, estarán a cargo de comunicarse con todos los sujetos implicados (agresores, agredido, testigos), de recabar la información primaria necesaria para indagar del hecho y comunicarla a convivencia escolar para efectos de que se adopten las medidas pertinentes.

3.- Convivencia Escolar, investigará los hechos y deberá efectuar los siguientes pasos:

3.1. Citará al estudiante víctima, junto a su apoderado/a, a una entrevista individual con el objetivo de conversar con el estudiante en búsqueda de antecedentes relevantes, registrando por escrito lo narrado y buscando en forma paralela alguna documentación escolar pertinente para creación de carpeta de investigación conforme a los hechos iniciales expuestos.

Si del hecho se tomara conocimiento por el colegio por denuncia a la Superintendencia de educación, se evaluará la procedencia de esta entrevista en virtud de los hechos narrados a fin de evitar una revictimización, sin perjuicio de notificarse a la apoderada en forma escrita a través de correo electrónico de la activación de protocolo, posibilidad de entrevista y entrega de antecedentes o prueba de los hechos denunciados.

3.2.- Se verificará si existe algún tipo de lesión física en cuyo y si lo amerita, se llevará al afectado al Consultorio Miraflores de Temuco para constatar lesiones, informándose o coordinándose en caso a la familia.

3.3. Si de la simple indagación se observa que los hechos revisten los caracteres de delito, se informará de forma inmediata a El Director del colegio para la correspondiente denuncia ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o al Ministerio Público, todo dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

De igual modo, en caso que los hechos revistan una vulneración de derechos en cualquiera de sus manifestaciones señaladas en este protocolo o reglamento del colegio, se procederá a su derivación a los tribunales de familia competentes por El Director previo chequeo de todos los antecedentes que la sustenten.

En cualquiera de estos casos, El Director con la colaboración del encargada de convivencia escolar, elaborará una carpeta con todos los antecedentes que disponga tales como declaración escrita de parte afectada, apoderado, informe de notas, registro de conducta dentro y fuera del aula, certificado de nacimiento, informe de profesora jefe, registro de testigos y cualquiera otro antecedente que pueda reunir dentro de las siguientes 18 hrs de recibida la denuncia y respecto del hecho denunciado, partes involucradas especialmente del afectado, para luego organizar la información y elaborar oficio de denuncia con la relación de hechos, antecedentes aportantes, datos de contacto de la parte afectada, todo dirigido al Ministerio Público o Tribunal de Familia según corresponda. Tratándose de denuncia ante PDI o Carabineros, el oficio se ingresará igualmente junto con la denuncia, resguardando que el parte policial que se levante contenga los elementos centrales y más relevantes de lo expuesto en oficio.

3.4. Se levantará un informe indagatorio en el plazo de 72 hrs de recibida la denuncia a fin de contar con antecedentes iniciales del hecho expuesto y adopción de medidas conforme a este protocolo y reglamento interno.

3.5.- Se citará a otros implicados o testigos de la situación de maltrato escolar ocurrida a una entrevista individual dejando registro escrito de lo narrado, con nombre y firma de quien declara.

3.6.- Los apoderados de los alumnos involucrados agresor – víctima, serán citados mediante los siguientes mecanismos: a. Llamada telefónica con registro de llamada en ficha del alumno (si existe)