

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR Y VIOLENCIA

1. Objetivo y marco normativo

El presente protocolo tiene por objeto establecer los lineamientos institucionales para la prevención, detección, actuación y seguimiento frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia que puedan afectar a estudiantes u otros integrantes de la comunidad educativa, resguardando su integridad física, psicológica y emocional.

Asimismo, tiene por finalidad garantizar una respuesta oportuna, coordinada, proporcional y formativa, en coherencia con el interés superior del niño, niña y adolescente, promoviendo una convivencia escolar basada en el respeto, la inclusión, el buen trato y la resolución pacífica de conflictos.

El presente protocolo se fundamenta en la normativa vigente en materia de convivencia escolar y protección de derechos, en particular en:

- Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar
- Ley General de Educación N° 20.370
- Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar
- Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia
- Orientaciones del Ministerio de Educación en convivencia escolar

Asimismo, el protocolo se implementa en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional y el Reglamento Interno del establecimiento, resguardando el enfoque de derechos, la inclusión educativa y el bienestar integral de los y las estudiantes.

2. Definiciones

Para efectos del presente protocolo, se entenderá por:

a) Maltrato escolar

Toda acción u omisión que genere daño físico o psicológico a un integrante de la comunidad educativa, afectando su dignidad, integridad o bienestar.

El maltrato puede ser ejercido por estudiantes, adultos o cualquier miembro de la comunidad educativa, y puede manifestarse de forma directa o indirecta.

b) Acoso escolar (bullying)

Se entenderá por acoso escolar toda conducta de maltrato reiterado en el tiempo, ejercida por uno o más estudiantes en contra de otro/a, caracterizada por una relación de desequilibrio de poder, ya sea físico, psicológico o social.

El acoso escolar puede incluir:

- Agresiones físicas
- Amenazas
- Burlas o humillaciones
- Exclusión social
- Hostigamiento a través de medios digitales (ciberacoso)

Para que exista acoso escolar deben concurrir los siguientes elementos:

- Reiteración en el tiempo
- Intencionalidad de dañar
- Desequilibrio de poder

c) Violencia escolar

Se entenderá por violencia escolar toda conducta agresiva que se produce en el contexto educativo, que puede involucrar a estudiantes, funcionarios, apoderados u otros miembros de la comunidad educativa.

Puede manifestarse como:

- Violencia física
- Violencia psicológica
- Violencia verbal
- Violencia digital

d) Ciberacoso

Forma de acoso o violencia ejercida a través de medios tecnológicos, redes sociales o plataformas digitales, que afecta la integridad o dignidad de una persona.

e) Conflicto escolar

Se entenderá como una situación de desacuerdo o diferencia entre estudiantes u otros miembros de la comunidad educativa, que no implica necesariamente una relación de abuso o desequilibrio de poder.

El conflicto forma parte de la convivencia y puede ser abordado mediante estrategias formativas de mediación y resolución pacífica.

3. Estrategias de prevención

El establecimiento implementará acciones permanentes de carácter formativo y preventivo, orientadas a promover una convivencia escolar basada en el respeto, la inclusión, el buen trato y la resolución pacífica de conflictos.

Estas acciones se desarrollarán en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional, el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar y la normativa vigente.

a) Formación en convivencia y buen trato

El establecimiento promoverá el desarrollo de habilidades socioemocionales, el respeto por la diversidad y la resolución pacífica de conflictos, a través de:

- Actividades pedagógicas en el aula
- Espacios de orientación
- Talleres formativos para estudiantes

b) Promoción de una cultura de respeto e inclusión

Se fomentará un ambiente escolar seguro e inclusivo, promoviendo:

- Relaciones basadas en el respeto y la empatía
- La valoración de la diversidad
- La prevención de toda forma de discriminación o violencia

c) Desarrollo de entornos protectores

El establecimiento promoverá la existencia de adultos significativos y referentes dentro de la comunidad educativa, que permitan a los y las estudiantes comunicar situaciones que afecten su bienestar.

Se fortalecerán vínculos de confianza entre estudiantes y adultos, favoreciendo la detección temprana de situaciones de riesgo.

d) Detección temprana

El establecimiento desarrollará acciones de observación y monitoreo permanente, con el fin de identificar oportunamente situaciones de maltrato, acoso o violencia.

Estas acciones incluyen:

- Observación directa por parte de docentes y asistentes de la educación
- Coordinación con el equipo de convivencia escolar
- Derivación oportuna a profesionales competentes

e) Acceso a espacios de apoyo

El establecimiento garantizará que los y las estudiantes puedan acceder a espacios de acogida, donde sean atendidos/as y escuchados/as mediante formas de comunicación accesibles, resguardando su bienestar, privacidad y dignidad.

f) Trabajo con la comunidad educativa

Se desarrollarán acciones de sensibilización y formación dirigidas a docentes, asistentes de la educación, estudiantes y familias, con el fin de fortalecer una cultura de convivencia basada en el respeto y la prevención de la violencia.

4. Detección y alerta

El presente protocolo se activará frente a la **detección o sospecha** de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia que afecte a un integrante de la comunidad educativa.

a) Formas de detección

La situación podrá ser detectada a través de:

- Observación directa por parte de docentes, asistentes de la educación u otros funcionarios
- Relato del o la estudiante
- Información entregada por apoderados, compañeros/as u otros miembros de la comunidad educativa
- Información proveniente de instituciones externas
- Evidencias digitales u otros medios tecnológicos

En todos los casos, se deberá actuar con la debida diligencia, resguardando el bienestar de las personas involucradas.

b) Acogida de la información

Toda persona que reciba información deberá garantizar que el o la estudiante sea atendido/a y escuchado/a mediante formas de comunicación accesibles, en un espacio de confianza, resguardando su dignidad, privacidad y evitando cualquier forma de revictimización.

El funcionario deberá:

- Escuchar/atender de manera activa y respetuosa
- No emitir juicios ni responsabilizar a las personas involucradas
- Evitar interrogatorios invasivos
- Informar que la situación será comunicada al equipo correspondiente para su adecuada gestión

c) Comunicación interna

La situación deberá ser informada de manera **inmediata** al encargado/a de convivencia escolar, inspectoría o Dirección, activando los procedimientos institucionales correspondientes.

Toda información deberá ser registrada en los instrumentos institucionales definidos, resguardando la confidencialidad.

d) Activación del protocolo

Recibida la información, el establecimiento, a través del encargado/a de convivencia escolar en coordinación con Dirección, evaluará la situación y determinará la activación del presente protocolo.

e) Actuación inmediata

El establecimiento deberá adoptar medidas de resguardo de manera **inmediata**, desde el momento en que toma conocimiento de los hechos, especialmente en aquellos casos que impliquen riesgo para la integridad física o emocional de las personas involucradas.

5. Procedimiento de actuación

Ante la detección o sospecha de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia, el establecimiento actuará de manera oportuna, coordinada y resguardando el interés superior del niño, niña o adolescente.

a) Comunicación inmediata

El funcionario que tome conocimiento de la situación deberá informar de manera inmediata al encargado/a de convivencia escolar, inspectoría o Dirección.

b) Primera acogida

Se realizará una instancia de conversación con la persona afectada, resguardando que sea atendida/o y escuchada/o mediante formas de comunicación accesibles, en un espacio seguro, confidencial y libre de revictimización.

c) Análisis del caso

El encargado/a de convivencia escolar, en coordinación con Dirección y el equipo psicosocial, analizará la situación considerando:

- Naturaleza de los hechos
- Gravedad
- Frecuencia
- Personas involucradas

d) Medidas de resguardo inmediato

Se adoptarán medidas de protección desde el primer momento, tales como:

- Separación de los involucrados, cuando corresponda
- Ajustes en la dinámica escolar
- Acompañamiento por parte de adultos del establecimiento

e) Indagación

Se realizará una indagación de los hechos, resguardando:

- El debido proceso
- El derecho de todas las personas involucradas a ser atendidas y escuchadas mediante formas de comunicación accesibles
- La confidencialidad

Esta etapa deberá realizarse en el más breve plazo posible.

f) Comunicación con las familias

Se informará oportunamente a los apoderados/as de los estudiantes involucrados, resguardando la privacidad y el bienestar de las personas.

g) Determinación de medidas

Con base en la indagación, el establecimiento definirá las medidas correspondientes, las cuales podrán ser:

- Formativas
- Pedagógicas
- Disciplinarias

Estas deberán ser proporcionales a la gravedad de la situación y en coherencia con el Reglamento Interno.

h) Apoyo psicosocial

El establecimiento brindará apoyo a las personas involucradas, cuando corresponda, a través del equipo psicosocial.

i) Registro del proceso

Todas las acciones realizadas deberán quedar debidamente registradas en los instrumentos institucionales, resguardando la confidencialidad de la información.

6. Medidas de protección

Ante la detección o sospecha de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia, el establecimiento adoptará de manera inmediata las medidas necesarias para resguardar la integridad física, psicológica y emocional de las personas involucradas.

Estas medidas deberán ser oportunas, proporcionales y orientadas al interés superior del niño, niña o adolescente.

a) Medidas de resguardo inmediato

El establecimiento podrá implementar, según la naturaleza del caso, medidas tales como:

- Separación preventiva de las personas involucradas, cuando corresponda
- Ajustes en la jornada o dinámica escolar
- Acompañamiento por parte de un adulto del establecimiento
- Derivación a atención de salud, en caso de ser necesario

b) Apoyo psicosocial

El equipo psicosocial brindará apoyo y contención a las personas afectadas, resguardando que sean atendidas y escuchadas mediante formas de comunicación accesibles, promoviendo su bienestar emocional.

c) Resguardo de la confidencialidad

Toda la información relativa al caso deberá ser tratada con carácter confidencial, limitando su conocimiento únicamente a los profesionales que deban intervenir.

d) Protección frente a represalias

El establecimiento adoptará medidas para prevenir cualquier forma de represalia o revictimización hacia la persona afectada, resguardando su bienestar y seguridad.

e) Ajustes en el proceso educativo

Cuando la situación lo requiera, el establecimiento podrá implementar medidas de apoyo pedagógico, tales como:

- Flexibilización de asistencia
- Ajustes en evaluaciones
- Apoyo académico

Estas medidas deberán resguardar la continuidad del proceso educativo.

7. Medidas formativas y disciplinarias

Las situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia podrán dar lugar a la aplicación de medidas formativas, pedagógicas y/o disciplinarias, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos.

Dichas medidas serán determinadas conforme a lo establecido en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar del establecimiento, resguardando el debido proceso, el enfoque formativo y el interés superior del niño, niña o adolescente.

El establecimiento priorizará acciones formativas orientadas al desarrollo socioemocional, la reparación del daño y la mejora de la convivencia escolar, sin perjuicio de la aplicación de medidas disciplinarias cuando corresponda.

8. Comunicación con familias

El establecimiento garantizará una comunicación oportuna, clara y respetuosa con los apoderados/as o adultos responsables de los estudiantes involucrados en situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia, informando en el más breve plazo posible desde la toma de conocimiento de la situación, resguardando la privacidad y el bienestar de las personas involucradas; dicha comunicación podrá realizarse a través de entrevistas presenciales o virtuales, comunicaciones formales u otros medios institucionales, entregando información relativa a la situación detectada, las medidas de resguardo adoptadas, las acciones implementadas por el establecimiento y orientaciones para el acompañamiento del estudiante; todo ello resguardando la

confidencialidad de los antecedentes y promoviendo la participación de la familia cuando ello contribuya al bienestar del o la estudiante.

9. Denuncia y redes externas

El establecimiento actuará conforme a la normativa vigente en materia de protección de derechos, realizando las denuncias correspondientes ante los organismos competentes cuando la situación lo amerite, especialmente en aquellos casos que puedan constituir delito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal; dicha denuncia deberá efectuarse dentro de los plazos legales, priorizando siempre el resguardo del estudiante y su interés superior; asimismo, el establecimiento podrá realizar derivaciones a redes externas de apoyo, tales como servicios de salud, Oficina de Protección de Derechos, Tribunales de Familia u otras instituciones pertinentes, con el fin de asegurar la protección y el acompañamiento integral del o la estudiante, manteniendo coordinación con dichas entidades cuando corresponda y resguardando que el o la estudiante sea atendido/a y escuchado/a mediante formas de comunicación accesibles.

10. Seguimiento y cierre

El establecimiento realizará un seguimiento sistemático de las situaciones abordadas, con el fin de resguardar el bienestar de las personas involucradas, evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y prevenir la reiteración de los hechos, mediante monitoreo periódico a cargo del encargado/a de convivencia escolar en coordinación con el equipo psicosocial y los profesionales pertinentes; dicho seguimiento considerará el estado emocional del o la estudiante, la evolución de la situación y el cumplimiento de las medidas implementadas, manteniendo comunicación con las familias cuando corresponda.

El proceso se considerará finalizado cuando se haya resguardado el bienestar del o la estudiante, no existan riesgos de reiteración y se hayan implementado las medidas correspondientes, debiendo registrarse formalmente el cierre en los instrumentos institucionales, resguardando la confidencialidad de la información, sin perjuicio de que el establecimiento pueda mantener acciones de acompañamiento posterior cuando se estime necesario para fortalecer la convivencia y el bienestar integral.