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

1. **Definición**

La Convención de los Derechos de los/as Niños/as de las Naciones Unidas en su Artículo 19, se refiere al maltrato infantil, como: **“**toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo**”.**

De acuerdo a la Ley sobre Violencia Escolar N°20.536 (LSVE) que incorpora una mirada formativa, por sobre una punitiva, frente al tratamiento de violencia escolar y actuar de modo preventivo, no solo cuando el problema ya este instalado. Esta mirada formativa complementa y refuerza el sentido de la Política Nacional de Convivencia Escolar, la que establece como eje central: se enseña y se aprende a convivir. Siendo esta responsabilidad de toda la comunidad educativa como un ejercicio de ciudadanía en donde todos los actores son sujetos de derechos y responsabilidades.

La Ley sobre Violencia Escolar, entiende la buena convivencia escolar como: “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los/as estudiantes”.

Esta interrelación pacífica debe ser puesta en marcha por todos los miembros de la comunidad educativa, sobre todo por los adultos de la comunidad educativa, quienes deben ser ejemplo de un convivencia pacífica y armoniosa, pues el aprendizaje también se da por observación.

En concordancia con lo anterior, la finalidad de la educación es alcanzar el pleno desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico de los y las estudiantes, mediante la transmisión de valores, conocimientos y habilidades. No obstante, cuando esta relación basada en respeto y valoración de los derechos humanos se ve perjudicada es necesario hacer frente a la situación y hechos de violencia que generan conflicto, pues abordarlos y resolverlos adecuadamente resulta ser una tarea fundamental a fin de evitar que esos conflictos se transformen en situaciones graves y difíciles de revertir.

1. **Objetivo**

El objetivo del presente protocolo es consensuar las acciones a seguir en aquellas situaciones que atenten contra la sana convivencia, con el fin de evitar cualquier decisión arbitraria que se pueda tomar frente a dichas situaciones. Este protocolo ordena y sistematiza las acciones y medidas a implementar cada vez que se conozca una situación de maltrato o violencia al interior del establecimiento educacional.

1. **Estrategias de resolución pacífica de conflictos**

Desde un punto de vista formativo, es deseable que todos los conflictos se solucionen siempre por una vía pacífica. Para ello, se proponen tres estrategias:

1. **Negociación:** realizada entre las partes involucradas en un conflicto, sin intervención de terceros para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso.
2. **Arbitraje:** este procedimiento será guiado por un adulto que proporcionegarantías de legitimidad ante la comunidad educativa**,** con atribuciones en la institución escolar quien, a través de diálogos**,** indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes.
3. **Mediación**: una persona o un grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables,

Cabe destacar, que no es aplicable la mediación cuando ha existido un uso ilegítimo de la fuerza o el poder, porque esta estrategia no está orientada a sancionar conductas de abuso.

Un conflicto no solo se puede resolver, sino también prevenir y es deber de los adultos de la comunidad educativa abordar estrategias para la prevención del conflicto. Para ello, se consideran las siguientes acciones orientadoras para propiciar un clima seguro y armonioso en la comunidad educativa.

1. No ignorar, minimizar o invisibilizar situaciones que pueden causar conflictos entre los estudiantes o entre los adultos.
2. Desarrollar y fomentar el diálogo reflexivo: posibilita la comprensión del conflicto como un elemento presente en la convivencia.
3. Promover relaciones democráticas: es importante generar instancias de participación activa entre los miembros de la comunidad, las cuales fomenten la toma de decisiones.
4. Tomar conciencia de que los adultos son agentes modeladores en la conducta de los/as niños/as: para esto es fundamental poner en práctica conductas ejemplares, pues la función socializadora se ejerce a partir de patrones de conducta cotidianos.
5. Fomentar aprendizajes colaborativos: desarrollar instancias en donde las miembros de la comunidad resuelvan situaciones problemáticas de manera pacífica. Por ende, es importante incorporar actividades escolares que promuevan la vinculación entre estudiantes.
6. Favorecer la expresión de emociones: desarrollar el reconocimiento y autocontrol de las emociones y sentimientos. Asimismo, legitimar los puntos de vista de otros y los suyos, superando prejuicios y conductas discriminatorias.
7. **Caracterización de actos de violencia en el ámbito escolar**

En el ámbito escolar, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de provocar daño a otro, sino que puede ser una consecuencia cuyo origen es la satisfacción de una necesidad de autoafirmación y reconocimiento por los pares. Aun cuando la intencionalidad no sea la de causar daño al otro/a, se requiere observar la situación, considerar las condiciones ambientales y tomar las decisiones que favorezcan el proceso formativo, personal y social, ya que conocer la motivación y/o factores personales y sociales que están generando conductas violentas, permite orientar mejor las decisiones.

1. **Tipos de violencia en el ámbito escolar**

Una situación de violencia puede responder a un episodio aislado y, por lo tanto, no constituye un fenómeno de hostigamiento constante (bullying). También pueden producirse actos de violencia en respuesta a una agresión o como mecanismo de autodefensa.

Existen abundantes expresiones de violencia con niveles y características diferentes entre sí. Entre ellas están:

* Violencia psicológica y/o emocional: incluye insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, etc.
* Violencia física: es toda agresión física que provoca daño o malestar como; patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, etc.
* Violencia de género: son agresiones provocadas por los estereotipos de género, incluye comentarios descalificatorios, agresiones físicas y/o psicológicas fundadas en la idea de superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.
* Violencia física con uso de artefactos o armas: palos, cadenas, arma blanca o de fuego, etc.
* Violencia de connotación sexual: agresiones que vulneran los límites corporales, con una intención sexualizada. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación.
* Violencia a través de medios tecnológicos: implica el uso de tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blog, Facebook, Instagram u otro medio digital que puede constituirse como ciberbullying

1. **Cómo actuar en la institución escolar frente a un acto de violencia**

La comunidad escolar debe contar con protocolos que aborden el tema de manera integral, considerando para ello actores reconocidos y legitimados por la comunidad para hacerse cargo de la situación.

* **Actos de violencia entre adultos de la comunidad educativa**
* Intervenir de manera inmediata por convivencia escolar.
* Preguntar y escuchar la versión de los implicados con el fin de comprender el contexto del conflicto.
* Como se trata de adultos, se debe estipular si se denunciará o no el hecho.
* Equipo de Intervención: Se conformará un equipo especializado para intervenir en casos de agresiones. Este equipo puede incluir a miembros del personal directivo, orientadores, psicólogos u otros profesionales capacitados en resolución de conflictos.
* Proceso de Investigación: Cuando se recibe una denuncia, se llevará a cabo una investigación imparcial y confidencial para recopilar información sobre el incidente en un plazo de 5 días hábiles. Se garantizará la participación de todas las partes involucradas.
* Mediación:En casos en los que sea apropiado, se fomentará la mediación entre las partes involucradas para buscar una solución consensuada y restaurar la armonía en la comunidad educativa.
* Acciones Disciplinarias: En situaciones más graves o cuando la mediación no sea efectiva, se implementarán acciones disciplinarias proporcionales a la gravedad de la agresión. Estas acciones pueden incluir advertencias, suspensiones, o en casos extremos, la terminación de la relación laboral.
* Apoyo Psicológico: Se ofrecerá apoyo psicológico a las personas afectadas por la agresión, tanto a nivel individual como grupal, para facilitar la recuperación y promover un ambiente de apoyo emocional.

Medidas de resguardo ante **Actos de violencia entre adultos de la comunidad educativa:**

* Contención emocional a adultos involucrados.
* Orientar las derivaciones a profesionales externos.
* Reasignación de espacios físicos de trabajo.
* Redistribución de horarios

Todas estas medidas estarán sujetas a evaluación por parte del equipo directivo como medidas extraordinarias, con un plazo de 5 días hábiles.

* **Actos de violencia entre estudiantes**
* Intervenir inmediatamente: la persona responsable de ejecutar el protocolo es aquella que descubre o es informado sobre la situación, quien se convierte en la persona encargada de dicho conflicto. Luego de identificar a los implicados, deberá solicitar a los estudiantes involucrados y testigos los relatos de la situación, los cuales serán registrados en la carpeta de Convivencia Escolar.
* Luego, se informará de dicha situación al encargado de Convivencia Escolar, quien será responsable de seguir con el protocolo y liderar el proceso. Además, deberá poner en aviso a dirección.
* Luego de recabar y registrar la información requerida, deberá junto al profesor jefe informar a la familia, considerando para ello entrevistas con el apoderado. En ella no se debe ocultar información o minimizar los hechos. Una vez realizada la entrevista con el adulto responsable se puede incorporar al estudiante involucrado
* Equipo de Intervención: Se conformará un equipo especializado para intervenir en casos de agresiones. Este equipo puede incluir a miembros del personal directivo, orientadores, psicólogos u otros profesionales capacitados en resolución de conflictos.
* Proceso de Investigación: Cuando se recibe una denuncia, se llevará a cabo una investigación imparcial y confidencial para recopilar información sobre el incidente en un plazo de 5 días hábiles. Se garantizará la participación de todas las partes involucradas.
* Mediación: En casos en los que sea apropiado, se fomentará la mediación entre las partes involucradas a través del departamento de convivencia escolar para buscar una solución consensuada y restaurar la armonía en la comunidad educativa.
* Acciones Disciplinarias: En situaciones más graves o cuando la mediación no sea efectiva, se implementarán acciones disciplinarias proporcionales a la gravedad de la agresión. Estas acciones pueden incluir compromisos disciplinarios, acta de matrícula condicional y en casos que lo ameriten según la gravedad de la situación, notificación de la no renovación de matrícula.
* El Departamento de Convivencia Escolar llevará a cabo planes de acompañamiento individualizados, teniendo en cuenta las características específicas de los alumnos involucrados. Esto se realiza con el objetivo de garantizar la no reincidencia en este tipo de faltas, proporcionando contención y un acompañamiento continuo.
* Apoyo Psicológico: Se ofrecerá apoyo psicológico a las personas afectadas por la agresión, tanto a nivel individual como grupal, para facilitar la recuperación y promover un ambiente de apoyo emocional.
* Se citará de forma periódica a los apoderados o tutores legales para informar sobre los avances y progreso de los alumnos involucrados.

Medidas de resguardo ante **Actos de violencia entre estudiantes:**

* Contención emocional de los alumnos involucrados.
* Derivación a departamento convivencia escolar, con los profesionales necesarios.
* Informar a los padres de los alumnos involucrados para generar compromisos y evitar este tipo de situaciones.
* **Acto de violencia de un funcionario o docente hacia un alumno(a)**
* Denuncia y Reporte: Cualquier persona que sea testigo o tenga conocimiento de una presunta agresión por parte de un funcionario hacia un alumno debe presentar una declaración formal frente a algún miembro del consejo de convivencia escolar.
* Investigación Inmediata: Una vez recibido el reporte, se iniciará una investigación inmediata e imparcial en la que se realizarán las siguientes acciones:

1. Un miembro del consejo escolar, realiza la entrevista a o los alumnos que denuncia la agresión

2. Informa al apoderado sobre la situación ocurrida y se le proporciona el seguro escolar para la constatación de lesiones.

3. Se llevará a cabo la revisión de las cámaras, las cuales están detalladas en el reglamento interno con el propósito de funcionar como un medio disuasivo y preventivo, así como ser una fuente de evidencia en caso de situaciones que justifiquen su revisión.

4. Un miembro del consejo escolar, realiza la entrevista al funcionario involucrado.

5. Un miembro del consejo escolar, realiza una entrevista a otros funcionarios que se vieron involucrados directa o indirectamente.

6. Después de recopilar y examinar los antecedentes, en un plazo de 5 días hábiles, el consejo escolar convocará a través de una citación a los apoderados o tutores legales para proporcionar un informe resolutivo que detalla las medidas disciplinarias o preventivas aplicadas a los involucrados.

6. Aplicación de medidas disciplinarias o preventivas a los involucrados.

* Recursos de apelaciones: Todas las partes tendrán la posibilidad de recurrir fundadamente en contra de la resolución adoptada ante la autoridad correspondiente, sólo cuando existan antecedentes no considerados en la indagación para lo cual tendrá un plazo de dos días hábiles posteriores a la entrega del informe resolutivo.Dicha apelación deberá ser presentada por escrito al consejo de convivencia escolar del establecimiento, la cual resolverá en virtud de los nuevos antecedentes que se hayan recibido , emitiendo una respuesta durante los posteriores 5 dias habiles.De no presentarse un recurso de apelación se entenderá que la resolución fue aceptada por todas las partes involucradas.

Medidas de resguardo **Acto de violencia de un funcionario o docente hacia un alumno(a):**

* Una vez presentada la denuncia formal a partir de una entrevista firmada por el alumno, se aparta al funcionario de sus labores que involucren su cercanía con este.
* Se deriva al estudiante con profesionales del equipo de convivencia escolar.
* **Acto de violencia de un alumno hacia un funcionario o docente.**
* Denuncia Inmediata: Cualquier docente que sea víctima de agresión por parte de un alumno deberá presentar una declaración inmediata ante algún miembro del consejo de convivencia escolar. Esta denuncia puede realizarse de forma verbal o escrita, detallando los hechos de manera clara.
* Adopción de medidas de urgencias para los implicados: En caso de agresión física inmediatamente se derivará al servicio de urgencias para la constatación de lesiones.
* Notificación a los apoderados sobre las acusaciones y el inicio del proceso de investigación para esclarecer los hechos denunciados.
* Investigación Inmediata: Se tomarán medidas inmediatas para garantizar la seguridad del docente y de otros estudiantes, si es necesario. Esto puede incluir la separación temporal del alumno agresor del entorno escolar.
* Entrevista con el Docente Afectado: Se llevará a cabo una entrevista con el docente afectado para recopilar información detallada sobre el incidente, asegurando un ambiente de confianza y empatía.
* Investigación Formal: El consejo de convivencia escolar realizará una investigación formal sobre el incidente. Se entrevistarán a testigos, se revisarán registros de video y se recopilará toda la información relevante para comprender completamente la situación.
* Reunión con los Padres o Representantes Legales: Una vez concluida la investigación, se convocará a una reunión con los padres o representantes legales del alumno agresor. Durante la reunión, se compartirá la información recopilada y se discutirán las posibles acciones a tomar.
* Medidas Disciplinarias y Preventivas: Se aplicarán medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de la agresión. Además, se establecerán medidas preventivas para evitar futuros incidentes similares. Estas medidas pueden incluir derivación a apoyo psicológica,derivación del alumno involucrado al departamento de convivencia escolar, adopción de medidas disciplinares como por ejemplo, compromiso disciplinario, acta de matrícula condicional, notificación de no renovación de matrícula.
* Acompañamiento Psicológico para el Docente: Se ofrecerá apoyo psicológico al docente afectado, brindándole el espacio necesario para expresar sus emociones y recibir orientación profesional.
* Recursos de apelaciones: Todas las partes tendrán la posibilidad de recurrir fundadamente en contra de la resolución adoptada ante la autoridad correspondiente, sólo cuando existan antecedentes no considerados en la indagación para lo cual tendrá un plazo de dos días hábiles posteriores a la entrega del informe resolutivo. Dicha apelación deberá ser presentada por escrito al consejo de convivencia escolar del establecimiento, la cual resolverá en virtud de los nuevos antecedentes que se hayan recibido , emitiendo una respuesta durante los posteriores 5 días hábiles.De no presentarse un recurso de apelación se entenderá que la resolución fue aceptada por todas las partes involucradas.

Medidas de resguardo **Acto de violencia de un alumno hacia un funcionario o docente.**

* Una vez presentada la denuncia formal a partir de una entrevista firmada por el docente, se aparta al funcionario de sus labores que involucren su cercanía con el estudiante.
* Se deriva al departamento de contención emocional al docente.
* El departamento de contención emocional realizará actividades de desarrollo de habilidades blandas.
* **Acto de violencia de un apoderado o tutor legal hacia un funcionario o docente.**
* Denuncia Inmediata: Cualquier docente que sea víctima de agresión por parte de un apoderado o tutor legal deberá presentar una declaración formal inmediata ante el consejo de convivencia escolar. Esta denuncia puede realizarse de forma verbal o escrita, detallando los hechos de manera clara.
* Adopción de medidas de urgencias para los implicados: En caso de agresión física inmediatamente se derivará al servicio de urgencias para la constatación de lesiones.
* Denuncia a las Autoridades Competentes: En casos de agresión física o amenazas graves, se presentará una denuncia ante las autoridades competentes. El consejo de convivencia escolar colaborará plenamente con la investigación y proporcionará toda la información necesaria.
* Investigación Inmediata: Se tomarán medidas inmediatas para garantizar la seguridad del docente y de otros miembros de la comunidad educativa, si es necesario. Esto puede incluir la separación temporal del apoderado de sus funciones, dejando la titularidad del rol en manos del apoderado suplente.
* Entrevista con el Docente Afectado: Se llevará a cabo una entrevista con el docente afectado para recopilar información detallada sobre el incidente, asegurando un ambiente de confianza y empatía.
* Investigación Formal: El consejo de convivencia escolar realizará una investigación formal sobre el incidente. Se entrevistarán a testigos, se revisarán registros de video y se recopilará toda la información relevante para comprender completamente la situación.
* Una vez concluida la investigación, se convocará a una reunión con el apoderado involucrado. Durante la reunión, se compartirá la información recopilada y se notificarán sobre las medidas disciplinarias que serán aplicadas.
* Medidas Disciplinarias y Preventivas: Se aplicarán medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de la agresión. Además, se establecerán medidas preventivas para evitar futuros incidentes similares. Estas medidas pueden incurrir en la separación permanente del apoderado de sus funciones, dejando la titularidad del rol en manos del apoderado suplente, prohibiendo incluso el ingreso a las instalaciones educativas.
* Acompañamiento Psicológico para el Docente: Se ofrecerá apoyo psicológico al docente afectado, brindándole el espacio necesario para expresar sus emociones y recibir orientación profesional.
* Recursos de apelaciones: Todas las partes tendrán la posibilidad de recurrir fundadamente en contra de la resolución adoptada ante la autoridad correspondiente, sólo cuando existan antecedentes no considerados en la indagación para lo cual tendrá un plazo de dos días hábiles posteriores a la entrega del informe resolutivo. Dicha apelación deberá ser presentada por escrito al consejo de convivencia escolar del establecimiento, la cual resolverá en virtud de los nuevos antecedentes que se hayan recibido , emitiendo una respuesta durante los posteriores 5 días hábiles.De no presentarse un recurso de apelación se entenderá que la resolución fue aceptada por todas las partes involucradas.

**Medidas de resguardo Acto de violencia de un apoderado o tutor legal hacia un funcionario o docente.**

* El apoderado involucrado pierde la titularidad, debiendo asumir esta su apoderado suplente.
* Restricción de acceso al establecimiento por parte del apoderado.
* Se deriva al departamento de contención emocional al docente.

**PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIAS.**

Los funcionarios del establecimiento deberán denunciar ante el ministerio público, carabineros de chile o policía de investigaciones cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, o se tenga conocimiento de hechos constitutivos que afectare a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en las dependencias del establecimiento educativo.

La denuncia debe realizarse dentro de las 24 horas siguientes al momento de que se tomó conocimiento del hecho.

Es deber de los funcionarios del establecimiento denunciar a los tribunales de familia, cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante.

1.- El procedimiento de denuncia corresponde solicitar telefónicamente a carabineros o policía de investigaciones que se presente en el establecimiento para realizar la denuncia formal.

2-. En el caso de tribunales de familia, se ingresa la denuncia personalmente en el tribunal de familia Yumbel, o bien se ingresa la denuncia vía correo electrónico denunciaflymb@minpublico.cl

.