



*Colegio de los Sagrados Corazones
del Arzobispado de Santiago*

PROTOCOLO N°4 ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR Y VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



4.1. Objetivo:

Definir acciones, procedimientos específicos y responsabilidades para prevenir, abordar y sancionar actos de maltrato, acoso escolar y violencia entre integrantes de la comunidad educativa.

4.2. Alcance:

Este protocolo es de cumplimiento por toda la comunidad escolar del Colegio, estudiantes, trabajadores(as), padres, madres, apoderados(as), tutores legales.

4.3. Conceptualización ante situaciones de violencia en el Colegio:

Violencia: Cualquier acto que atente contra la integridad física o emocional de los(las) niños, niñas, adolescentes (NNA), que vulnere sus derechos básicos o que los(las) exponga a contextos de desprotección, existiendo asimetría de poder, haciendo uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica, provocando daño a otro.

Violencia escolar: Es toda acción u omisión realizada con la intención de dañar sea física, verbal o psicológicamente a algún(a) integrante de la comunidad escolar. Esta acción se puede llevar a cabo en el espacio físico del colegio o fuera de él, en actividades propias del colegio o mediante algún medio informativo o electrónico o a través de redes sociales.

Tipos de violencia: Existen diversas manifestaciones de violencia en el ámbito escolar con características y niveles muy diferentes, tanto por la gravedad como por su impacto, las que pueden emanar de cualquiera de los(las) integrantes de la comunidad, esto es, estudiantes, trabajadores(as), docentes, padres, madres o apoderados(as).



Dentro de los tipos de violencia podemos distinguir los siguientes:

- **Violencia psicológica:** Se entiende por tal, humillaciones, amenazas, agresión verbal, agravios, insultos, aislamiento, burlas frecuentes y hostigamiento permanente. Dichas acciones disminuyen la autoestima del (la) afectado(a) provocándole sensaciones de ansiedad, temor, inseguridad e incluso cuadros depresivos.
- **Violencia física:** Acciones tales como empujones, golpes, puntapiés o uso de elementos u objetos para ejercerla.
- **Violencia sexual:** Cualquier acto de connotación sexual que traspase los límites físicos y psicológicos de otra persona. Tocar el área de los genitales o pechos, besar en los labios sin consentimiento, realizar mensajes u otros actos de connotación sexual.

En la violencia sexual, en cualquiera de sus formas, el(la) afectado(a) es visto(a) como un objeto de placer.

Este tipo de violencia es abordado en detalle en los protocolos para abordar situaciones de abuso sexual contra niñas(os) o adolescentes.

- **Violencia a través de medios tecnológicos y/o redes sociales:** Se refiere a un acto en que un(a) estudiante molesta, hostiga, humilla, atormenta o amenaza a otro(a) mediante Instagram, Facebook, teléfonos móviles, WhatsApp u otros medios tecnológicos y/o redes sociales. Implica una asimetría de poder por la rápida reproducción del contenido de la agresión, sin posibilidad de defensa por parte del (la) afectado(a). Esto se puede ver incrementado, en algunas ocasiones, por el anonimato por parte del ofensor(a) o agresor(a). Este tipo de violencia es abordado en detalle, en el **"Protocolo N° 7, "Para la sana convivencia virtual y cyber-bullying"**.
- **Acoso, intimidación y hostigamiento permanente conocido también como bullying:** Es una manifestación de violencia entre pares donde es ejercida en forma reiterada, durante un tiempo determinado o de forma permanente en el tiempo, provocando en la víctima sentimientos de indefensión por la posibilidad de volver a sufrir nuevos actos de acoso.



El bullying presenta diversos matices, desde los más visibles a los más velados y provoca daño profundo y sufrimiento en quien lo experimenta. Puede ser maltrato físico, psicológico y social, éste último se le conoce también como **“bullying indirecto”**, cuando participan otros u otras en la acción de aislar a la persona “víctima” del resto del grupo.

Sus características esenciales, para diferenciarlo de otras situaciones de violencia, son las siguientes:

- Producirse entre pares.
- La existencia de abuso de poder o violencia.
- Los actos de agresión deben ser sostenidos en el tiempo.

En situación de bullying pueden distinguirse víctimas, agredidos(as), autores(as), agresores(as), testigos y observadores.

4.4. Procedimientos y responsabilidades:

4.4.1. Frente a algún tipo de violencia entre estudiantes.

- a) **Cualquier integrante de la comunidad escolar** puede comunicar situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes ocurridas en el contexto escolar.
- b) Las comunicaciones deberán ser presentadas por escrito, al(la) **Director(a) de Ciclo** respectivo y/o **Profesor(a) jefe** y/o **Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socioafectividad y Familia**.
- c) **El(la) Director(a) del Ciclo** respectivo en coordinación con el(la) **Profesor(a) Jefe** cita a entrevista a las familias de los (las) estudiantes.
- d) **El(la) Director(a) del Ciclo** respectivo en coordinación con el(la) **Profesor(a) Jefe** entrevista a los(las) estudiantes.
- e) Conforme al resultado de las entrevistas, se determinan las medidas formativas y/o disciplinarias en el caso, de acuerdo al RICE, Libro II.



- f) **El (la) Director(a) del Ciclo** respectivo en coordinación con el(la) **Profesor(a) Jefe** deriva al Área Socio-afectiva y Familia, cuando corresponda.
- g) Si el acto de violencia significara lesiones físicas al(la) afectado(a) se aplica de inmediato el Protocolo N° 1, "En caso de Accidentes y Primeros Auxilios".
- h) Frente a hechos que podrían ser constitutivos de delito, se realiza la denuncia dentro de las 24 horas siguientes, una vez conocidos los antecedentes.
- i) **El(la) Director(a) de Formación** implementa programas, planes o acciones de acompañamiento a quienes hayan sido afectados por estos actos de violencia y de intervención para el grupo curso.

4.4.2. Procedimiento frente algún tipo de violencia¹ de un(a) trabajador(a) de la educación hacia un(a) estudiante

Frente a este tipo de casos, formalmente informados por cualquier integrante de la comunidad escolar, se implementan las siguientes acciones y, según corresponda, se aplica el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, (RIOHS), RICE, (Art. 37, Art. 68) y las cláusulas contractuales que corresponda.

- a) **El(la) Director(a) de Ciclo**, en conjunto con el(la) **Profesor(a) Jefe**, entrevista al(la) padre, madre, apoderado(a) o tutor legal del(la) estudiante afectado(a).
- b) **El(la) Director(a) de Ciclo** en coordinación o en conjunto con el(la) **Profesor(a) Jefe** entrevista al la estudiante afectado(a).

Luego de la entrevista, el(la) estudiante afectado(a) es o puede ser derivado(a) a un(a) profesional del Área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia, (psicólogo(a), orientador(a),

¹ Profesor(a) jefe, profesor(a) de asignatura, educadora, asistentes de ciclo inicial, profesionales de apoyo, inspectores(as), personal de RECREA o talleres, personal administrativo o de servicio, Directores(as) de Ciclo.



otro), a través de la jefatura del área, quién debe recibir todos los antecedentes recogidos en las entrevistas u otros procedimientos efectuados previamente.

- c) **El (la) Encargado(a) del Área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia** y el(la) Directora(a) de Ciclo, para el caso de docentes e inspectores(as), y jefatura directa para otros(as) trabajadores(as) entrevistan al(la) trabajador(a).

Si la persona que ejerce el acto violento fuese el(la) profesor(a) jefe, corresponde, de manera inmediata, la intervención de la Dirección de Ciclo, en conjunto con Jefatura de área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia, quienes presentarán todos los antecedentes a la Rectoría desde donde se definirán las acciones inmediatas, de acuerdo a RIOHS, RICE, otros.

- d) **El(la) Encargado(a) del Área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia** elabora un informe del resultado de las entrevistas y lo remite a Rectoría en un plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de derivación, desde donde se administran las medidas correspondientes, pudiendo ser, de acuerdo al mérito de lo señalado en el informe y debidamente respaldado:
- Separación del trabajador(a) de sus funciones, cuando corresponda.
 - Instrucción de investigación interna
 - Aplicación inmediata del RIOHS
 - Denuncia ante la justicia
- e) Si el acto de violencia significara lesiones físicas al(la) afectado(a) se aplica de inmediato el Protocolo N° 1, "En caso de Accidentes y Primeros Auxilios".



4.4.3. Procedimiento frente algún tipo de violencia¹ de un(a) estudiante hacia un(a) trabajador(a) de la educación

La agresión de un(a) estudiante a un(a) profesional de la educación se considera una **falta de grave**, (RICE, Art. 31- C).

- a) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia** en conjunto con el(la) Profesor(a) Jefe entrevista, en un plazo no mayor a 24 horas luego de conocido el evento:
 - Al(la) padre, madre, apoderado(a) o tutor legal del (la) estudiante.
 - Al (la) estudiante.
- b) **La Directora(a) de Ciclo** y/o la jefatura directa entrevista al(la)trabajador(a) afectado(a).
- c) Conforme al resultado de las entrevistas, se determinan las medidas formativas y/o disciplinarias en el caso, de acuerdo a RICE, Libro II.
- d) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia**, en coordinación con el (la) Profesor(a) Jefe o por sí mismo(a) define la atención del(la) estudiante por los profesionales del área, según corresponda.
Si el(la) trabajador(a) agredido(a) es el(la) profesor(a) jefe, corresponde la inmediata intervención del(la) Director(a) de Ciclo en conjunto con Jefatura de Área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia.
- e) El CPHS puede, de acuerdo con la situación del(la) trabajador(a), solicitar su atención en la ACHS.

¹ Profesor(a) jefe, profesor(a) de asignatura, educadora, asistentes de ciclo inicial, profesionales de apoyo, inspectores(as), personal de RECREA o talleres, personal administrativo o de servicio, Directores(as) de Ciclo.



- f) Frente a hechos que podrían ser constitutivos de delito, se realiza la denuncia dentro de las 24 horas siguientes, una vez conocidos los antecedentes.

4.4.4. Procedimiento frente algún tipo de violencia¹ de un(a) un(a) padre, madre, apoderado(a) u otra persona adulta relacionada con un(a) estudiante, hacia un(a) profesional de la educación, con ocasión de o a causa de actividades institucionales

Frente a este tipo de casos, formalmente informados por cualquier integrante de la comunidad escolar, se implementan las siguientes acciones y, según corresponda.

- a) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socioafectividad y Familia**, en conjunto con jefatura directa del(la) afectado(a) entrevista al(la) trabajador(a) afectado(a).

El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socioafectividad y Familia, en conjunto con **el(la) Directora(a) de Ciclo** entrevista al (la) padre, madre, apoderado(a) o tutor legal involucrado(a) en la situación.

Todas las entrevistas deben realizarse en un período máximo de cinco días hábiles desde conocidos los hechos.

- b) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socioafectividad y Familia** elabora un informe del resultado de las entrevistas y lo presenta al (la) Rector(a), en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde conocidos los hechos.

El(la) Rector(a) define la aplicación de las medidas correspondientes, de acuerdo al RICE, Libro II.

¹ Profesor(a) jefe, profesor(a) de asignatura, educadora, asistentes de ciclo inicial, profesionales de apoyo, inspectores(as), personal de RECREA o talleres, personal administrativo o de servicio, Directores(as) de Ciclo.



El CPHS puede, de acuerdo con la situación del(la) trabajador(a), solicitar su atención en la ACHS.

- c) Frente a hechos que podrían ser constitutivos de delito, se realiza la denuncia dentro de las 24 horas siguientes, una vez conocidos los antecedentes.

4.4.5. Procedimiento frente a algún tipo de violencia de un(a) trabajador(a) de la educación hacia un(a) padre, madre, o apoderado(a).

Frente a este tipo de casos se aplica el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, RIOHS, cláusulas contractuales.

- a) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia**, en conjunto con el (la) Profesor(a) Jefe entrevista al (la) padre, madre, apoderado(a) o tutor legal afectado(a).
- b) **El(la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia**, en conjunto con el(la) Jefe(a) directo(a) del(la) trabajador (a), que puede ser el(la) (Director(a) de Ciclo, Director(a) de Formación, Director(a) de Administración General, Director(a) Académico(a), entrevistan al(la) trabajador(a).
- c) **El (la) Encargado(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia**, elabora un informe del resultado de las entrevistas y lo remite a la Dirección de Administración General, desde donde se administran las medidas que corresponda, de acuerdo al mérito del informe, debidamente respaldado.
- d) Frente a hechos que podrían ser constitutivos de delito, se realiza la denuncia dentro de las 24 horas siguientes, una vez conocidos los antecedentes.



4.5 Cuerpos normativos internos de aplicación al presente protocolo:

- RICE (Reglamento Interno de Convivencia Escolar), Libros I y II, para estudiantes, padres, madres, apoderados(as), tutores legales y trabajadores(as), en lo que corresponda.
- RIOHS, cuando se trate de trabajadores(as).

4.6 Protocolo de actuación ante situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia en el Ciclo Inicial (PreKinder a 2° Básico).

Nuestro Proyecto Educativo Institucional, PEI, declara que la familia y/o cuidador(a) es la principal responsable de la formación de los(las) niños(as), por lo tanto, es su deber asumir las responsabilidades y compromisos adquiridos con el Colegio a través del Contrato de Prestación de Servicios. Por lo anterior, las familias y/o cuidador(a) deben desarrollar una alianza efectiva con los propósitos educativos y formativos, esto es lo que definimos como corresponsabilidad en la educación, indispensable para el logro de los objetivos educativos.

En el marco de este protocolo y considerando la edad de los(las) niños(as) de este Ciclo, se entenderá por situaciones de agresión: burlarse, insultar, golpear y/o generar **situaciones de riesgo para sí mismo(a) y/o los demás integrantes de la comunidad escolar, entre otras situaciones.**

Dentro de este contexto, los pasos a seguir por el(la) profesional¹ responsable serán los siguientes:

Primera situación de agresión

- Conversar con a los(as) estudiantes para conocer la situación ocurrida y realizar un **diálogo formativo**².

1 Profesor(a) jefe, profesor(a) de asignatura y de E. diferencial, educadora, asistentes ciclo inicial, profesional de RECREA, profesional de apoyo, inspector(a), auxiliar de servicio, administrativo(a) o director(a) de ciclo.

2 Se entenderá por diálogo formativo una conversación con el(la) estudiante con el propósito que reflexione sobre su conducta motivando un cambio de ésta., (RICE Art. 32).



- Definir con los(a)s estudiantes **medidas reparatorias** acorde a la situación ocurrida y las características propias de la etapa de desarrollo del(la) menor, las cuales, deberán tener estrecha relación con la misma. Por ejemplo, pedir disculpas, reponer algún objeto dañado, ordenar su lugar de trabajo, entre otras.
- Registrar en el leccionario la intervención realizada con los(as) estudiantes.
- Si no es profesor(a) jefe o Educadora jefe del(la) los(las) menores involucrados(as), informar de inmediato a dicha jefatura de curso y a Director(a) de ciclo.
- Profesor(a) jefe o Educadora jefe procede a Informar a las familias de ambas partes, vía agenda escolar y/o correo electrónico, de la situación ocurrida y del diálogo formativo realizado.

Segunda situación de agresión

- Ejecutar los pasos señalados ante una primera situación de agresión.
- Director(a) de Ciclo procede a informar de la situación a Jefe(a) de Convivencia Escolar y Socio Afectividad y Familia.
- El(la) profesor(a) jefe(a) o Educadora jefe realizará una citación a entrevista a la familia del(la) niño(a) que generó la situación de agresión dentro de los 3 días hábiles siguientes. Del mismo modo, se procederá a citar a la familia del(la) niño(a) que ha sido afectado(a) por la situación de agresión.
- En la entrevista, se hace entrega de la primera **carta de compromiso** a trabajar en familia con el(la) niño(a) que generó la situación de agresión, la cual deben hacer llegar al(la) profesor(a) jefe al día hábil siguiente.
- La no entrega de la carta de compromiso firmada y trabajada familiarmente con la (el) estudiante, será motivo de una segunda entrevista con la familia.



Tercera situación de agresión

- Ejecutar los pasos señalados ante una primera situación de agresión.
- Citar, por parte de Profesor(a) Jefe o Educadora Jefe a una nueva entrevista con el(la) Profesor(a) Jefe(a), Educadora Jefe, según corresponda y Jefe(a) de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia dentro de los 3 días hábiles siguientes.
- Entregar una **segunda carta de compromiso** a trabajar en familia la cual deben hacer llegar al(la) Profesor(a) Jefe(a) o Educadora Jefe, al día hábil siguiente.
- Derivar a los(las) profesionales³ del Área Socio-afectiva y Familia, para realizar seguimiento y acompañamiento personalizado y/o intervención en aula cuando corresponda, en coordinación con el Área de Convivencia Escolar.
- Derivar al equipo de apoyo pedagógico cuando corresponda.
- El(la) Directora(a) de Ciclo liderará la coordinación de las áreas de apoyo, las que elaborarán un plan de trabajo formativo el cual debe ser socializado con el(la) Profesor(a) Jefe(a) o Educadora Jefe y padre, madre, apoderado(a) o tutor legal del(la) estudiante.

De mantenerse las conductas que alteren la buena convivencia escolar y el normal desarrollo de los procesos pedagógicos, tanto para sí mismo(a) como para los(as) demás estudiantes del curso, el(la) Director(a) de Ciclo, el(la) Director(a) de Formación, (de manera directa o a través de los(as) profesionales del área), junto al(la) Profesor(a) o Educadora Jefe podrán evaluar la aplicación de las siguientes medidas formativas y/o disciplinarias: intervención en sala, reducción de la jornada horaria, cambio de curso, suspensión del(la) estudiante acompañada de un plan formativo⁴, entre otras medidas contenidas en el presente Reglamento de Convivencia Escolar.

3 Psicólogo(a), orientador(a).

4 Los días de suspensión no pueden superar los 3 días hábiles.



Será considerada una falta grave la agresión de un(a) niño(a) a un(a) trabajador(a)⁵ del Colegio, de la cual se debe dar aviso inmediato al(la) Directora(a) de Ciclo, quien en coordinación con el Área de Convivencia Escolar y Socio afectividad y Familia definirán las medidas a adoptar conforme al RICE, las cuales podrían ser algunas de las referidas en el párrafo anterior.

Del mismo modo, será considerado una falta grave la **agresión física, verbal o psicológica** de un(a) trabajador(a) del Colegio hacia un niño(a). Cualquier integrante de la comunidad debe denunciar estos hechos al(la) Director(a) de Ciclo, quien debe darlos a conocer a la brevedad a la Directora de Administración General del colegio, quien actuará conforme al **Reglamento de Orden Higiene y Seguridad**.

4.7. Ante el No cumplimiento de los acuerdos familia-colegio

El(la) Directora(a) de Ciclo, en coordinación con los equipos de apoyo y el(la) Profesor(a) Jefe(a), en caso de incumplimiento de parte de la familia de los acuerdos definidos en la **carta compromiso**, destinados a orientar y ayudar a los niños y las niñas a modular la expresión de sus emociones y favorecer la sana convivencia escolar con los distintos estamentos de la comunidad, podrán aplicar alguna de las medidas contenidas en el RICE, Art. 64, tales como amonestación al(la) padre, madre, apoderado(a) o tutor legal, suspensión de la calidad de apoderado(a), entre otras.

Junto con aplicar alguna medida del Art. 64 ya citado, el colegio podrá realizar la activación del **Protocolo N° 13 Ante situaciones de vulneración de derechos de los y los estudiantes**.

5 Profesor(a) jefe, educadora, profesores(as) de asignatura y de Ed. diferencial, asistentes ciclo inicial, profesional de RECREA, profesional de apoyo, inspector(a), auxiliar de servicio, administrativo(a), director(a) de ciclo.



4.8. Casos de estudiantes con NEE

En el caso de estudiantes con necesidades educativas especiales (Decreto 83) que cuenten con un diagnóstico y tratamiento que evidencie dificultades conductuales y emocionales, además de las medidas antes señaladas y siguiendo siempre un criterio de gradualidad, se podrán aplicar las siguientes:

- Entrevistas familiares adicionales.
- Entrevista con el(la) profesional externo(a) tratante, a fin de definir acciones en conjunto.
- Reducción de jornada escolar.
- Intervención en aula.