



Golden Hind School

Corporación Educacional MASADI,

Golden Hind School

Región de Coquimbo

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR

ARTÍCULO 22: Uso de violencia como manera de resolver conflictos

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico. Al ser un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia. Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido.

Cuando se trata de niños y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana. La reproducción de modos de convivir basados en la violencia que se encuentran presentes en el entorno cultural o social del establecimiento o de los actores de la comunidad es otro factor que explica su presencia en el contexto escolar.

Cualquier situación que afecte la integridad física y psicológica de niños, niñas y adolescentes requiere procedimientos claros, acordados con anterioridad, para evitar la improvisación. En este marco, la normativa señala que los establecimientos deben contar con Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia.

Estos protocolos de actuación tienen como objetivo determinar procedimientos, estrategias y responsables de las medidas que se aplicarán ante situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar; entre estudiantes, funcionarios, padres, madres y/o apoderados.

Estos instrumentos también consideran la actuación sobre hechos de violencia psicológica, producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos.

Prevención de la Violencia Escolar

Promover la convivencia y prevenir la violencia escolar en el establecimiento educacional debe ser parte de la práctica institucional, dejando capacidades instaladas en la comunidad educativa, con el fin de asegurar la sostenibilidad en el tiempo de las estrategias implementadas.

¿Cómo pueden aportar los estudiantes a la prevención de la violencia?

- Informando a sus apoderados, padres o docentes cuando son agredidos.
- Si un compañero sufre maltrato o acoso, informar a docentes o encargados de convivencia.
- Buscar soluciones en actividades participativas (consejo de curso, asambleas de grupo, centro de alumnos).
- Participar en las acciones de prevención que el establecimiento contemple.

¿Cómo pueden aportar las familias y apoderados?

- Conociendo los Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso y violencia entre integrantes de la comunidad educativa.
- Manteniendo una comunicación adecuada y permanente con sus hijos o pupilos.
- Poniendo atención a cambios significativos de conducta.
- Buscando orientación en el establecimiento o en otras instituciones cuando tienen dudas sobre una posible situación de violencia.

¿Cómo pueden aportar los docentes?

- Integrar en planes y programas mecanismos de prevención de maltrato, acoso escolar y cyber-bullying.
- Promover la empatía y el respeto entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Propiciar la identificación de estereotipos y prejuicios.

- Fomentar la solidaridad, el trabajo en equipo y la cohesión entre los estudiantes.
- Enseñando a identificar situaciones de violencia.
- Realizar las acciones señaladas en los Protocolos de actuación.

¿Qué deben hacer los establecimientos para prevenir este tipo de situaciones?

- Contar con Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso y violencia entre integrantes de la comunidad educativa.
- Capacitar a los docentes, asistentes de la educación y directivos en temáticas de maltrato, acoso escolar o violencia.
- Integrar en el Plan de Gestión de Convivencia y el Plan de Mejoramiento Educativo (PME) actividades de prevención.

Protocolo de Actuación: Agresión entre Estudiantes como Evento Aislado y Único

Cuando un estudiante, su apoderado u otro integrante de la comunidad educativa comunican o detectan un evento de agresión física y/o verbal entre estudiantes como un hecho aislado, producto de algún conflicto o como forma de defensa ante una agresión, debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

Procedimiento:

1. Detección y Comunicación Inicial

- **Responsables:** Cualquier estudiante, apoderado u otro integrante de la comunidad educativa.
- **Acción Inmediata:** Informar de manera inmediata al Profesor Jefe sobre el evento de agresión física y/o verbal.
- **Registro:** El Profesor Jefe registrará por escrito la denuncia, detallando fecha, hora, lugar, y personas involucradas, incluyendo declaraciones textuales de los involucrados (Anexo 1: Formato de Registro de Incidente).

- **Comunicación a Apoderados:** La inspectora general comunicará la situación a los apoderados, citándolos para entrevistas con convivencia de escolar dependiendo su horario disponible para atención a través de llamada telefónica y/o correo electrónico. **(dentro de 24 hrs).**

2. Informe al Encargado de Convivencia Escolar

- **Responsable: Profesor Jefe**

- Plazo: Dentro de las 24 horas siguientes a la detección, el Profesor Jefe debe informar al Encargado de Convivencia Escolar, entregando la ficha de registro de la situación (Anexo 1).

- **Evaluación del Incidente:**

Responsables: Encargado de Convivencia Escolar y/o equipo psicosocial. Plazo: 1 a 7 días para evaluar si constituye un caso de agresión.

Acciones Específicas:

- Entrevista con el estudiante agredido para comprender la situación y proporcionar directrices de resguardo, con posibles derivaciones a organismos externos si es necesario.
- Identificación de los espacios, frecuencia, y formas de la agresión (investigación sobre lugar, frecuencia, y modus operandi).

Entrevista con el agresor(es) para entender su punto de vista y comunicar las consecuencias de posibles medidas formativas y sancionadoras.

Entrevistas con los apoderados de los estudiantes involucrados para establecer acuerdos, comunicación y seguimiento, ya sea por correo, telefónicamente o de manera presencial.

Explicar posibles derivaciones a otros organismos (OPD, Carabineros, PDI, CESFAM, redes de apoyo).

Establecer la manera del seguimiento del caso, citándolos de forma presencial, llamándolo por teléfono o por correo electrónico para mantener la comunicación.

Entrevistas con testigos para recopilar más información y mejorar la comprensión del contexto.

Devolución a los apoderados de los estudiantes involucrados para comunicar acuerdos y consecuencias, ya sea individual o grupalmente, por correo, teléfono o presencial.

Revisión de grabaciones de cámaras de seguridad para obtener evidencia de los hechos ocurridos en los espacios donde esté disponible.

Aplicación de Medidas Formativas y Sancionadoras

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar.

Acción: Aplicación de medidas formativas, reparatorias y sancionadoras según el Reglamento Interno.

Medidas Formativas Sugeridas:

- Contribución a la Comunidad: Actividades de beneficio para la comunidad educativa como una forma de reparación.
- Intervención en Asignaturas: Participación en clases de orientación y/o religión para reflexionar sobre valores, respeto, empatía y resolución pacífica de conflictos.

4.Registro y Seguimiento del Caso

Responsable: Encargado de Convivencia Escolar y profesor jefe.

- Acción: Registro detallado de todas las acciones realizadas y seguimiento del caso durante un período de 1 a 3 meses.
- Documentación: Elaboración de un Acta de Cierre al término del periodo de seguimiento y aplicación de una encuesta de satisfacción al apoderado (Anexo 2: Acta de Cierre y Encuesta de Satisfacción).

5. Medidas en Casos de Lesión

Acción: Notificación inmediata al apoderado y constatación de lesiones ante el organismo pertinente (Servicio de Salud, Carabineros) dentro de las 24 horas, considerando agravantes y atenuantes. En caso de que el establecimiento mantenga el contacto dentro de las 48 horas con derivación externa y estos no asistan al establecimiento los apoderados deberían de seguir con el proceso de derivación.

6. Acciones en Caso de Reincidencia

Acción: Aplicación de sanciones adicionales, que podrían incluir derivación a instancias externas como el Tribunal de Familia, o medidas disciplinarias más severas según el Reglamento Interno.

7. Coordinación entre Comunidades Educativas

Acción: Si la agresión involucra a estudiantes de diferentes comunidades educativas, la Directora deberá comunicarse con la autoridad del otro establecimiento para coordinar las medidas necesarias.

Protocolo en Casos de Estudiantes con Diagnóstico en Programa de Integración

Acción: Vinculación con el Protocolo DEC (contención frente a desregulación emocional y conductual por parte de especialistas PIE, y contención al curso).

Notificación a Tribunales de Familia y Otros Organismos Competentes

Responsables: Todos los funcionarios del establecimiento.

Acción: Procedimiento de Notificación: En caso de detectar cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, los funcionarios del establecimiento deben notificar de manera formal a los Tribunales de Familia tan pronto como lo adviertan. La notificación se realizará por medio de oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios apropiados.

Plazo: Dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tome conocimiento del hecho.

Denuncia a Organismos Competentes: Si existen antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a los estudiantes, se deberá denunciar formalmente al Ministerio Público, Carabineros, PDI o ante cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho.

Medios de Comunicación: La denuncia se deberá realizar por medios que garanticen la recepción formal de la información, como correos electrónicos certificados, comunicaciones escritas oficiales, o mediante entrega directa con acuse de recibo.

Anexo 1: Formato de Registro de Incidente

Formato de Registro de Incidente de Agresión entre Estudiantes

Fecha del Incidente: _____

Hora del Incidente: _____

Lugar del Incidente: _____

Nombre del Estudiante Agredido: _____

Curso: _____

Nombre del Estudiante Agresor: _____

Curso: _____

Descripción del Incidente:

(Registrar textualmente lo dicho por estudiantes o apoderados sobre el hecho ocurrido)

Testigos Presentes:

1. _____

2. _____

3. _____

Acciones Inmediatas Tomadas por el profesor y compromisos:

Firma del Profesor Jefe: _____

Fecha: _____

Anexo 2: Acta de Cierre y Encuesta de Satisfacción

Acta de Cierre y Encuesta de Satisfacción

Nombre del Estudiante Involucrado: _____

Curso: _____

Fecha de Apertura del Caso: _____

Fecha de Cierre del Caso: _____

Resumen del Seguimiento Realizado:

- Descripción de las acciones tomadas:

- Medidas Formativas y Sancionadoras Aplicadas:

Resultado del Caso:

- Caso cerrado satisfactoriamente
- Requiere seguimiento adicional

Encuesta de Satisfacción para Apoderados:

Por favor, califique el nivel de satisfacción con el manejo del caso (marque con una "X"):

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

Comentarios Adicionales:

Firma del Apoderado: _____

Fecha: _____

MEDIDAS ANEXAS:

A) Medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados y a quienes se encuentren involucrados en los hechos que activan el protocolo.

1. Resguardo de la integridad física y emocional

Separar de inmediato a los involucrados para evitar nuevas agresiones.

Garantizar atención médica o psicológica si fuera necesario.

Permitir que la víctima sea acompañada por un adulto significativo o apoderado durante todo el proceso.

Evitar la exposición pública de los hechos o de los nombres de los estudiantes.

2. Resguardo de la identidad

Mantener **confidencialidad** de los antecedentes y la identidad de los involucrados.

Prohibir la difusión de información, imágenes o comentarios sobre los hechos en redes sociales, medios internos o externos del establecimiento.

Utilizar iniciales o descriptores neutros (“el estudiante afectado”, “la estudiante implicada”) en registros formales y comunicaciones internas.

3. Acompañamiento y apoyo psicosocial

Brindar **contención emocional inmediata** por parte del equipo de Convivencia Escolar o un profesional idóneo.

Ofrecer derivación a orientación o psicología si se requiere apoyo continuo.

Coordinar con redes externas (por ejemplo, OPD, salud mental, PPF, tribunales o Fiscalía) cuando existan indicios de vulneración grave de derechos.

4. Resguardo del entorno educativo

Evaluar cambios temporales en la distribución de grupos o espacios para evitar reencuentros forzados entre agresor y víctima.

Asegurar que ambos continúen su proceso educativo, evitando medidas que impliquen exclusión o desescolarización.

Implementar estrategias de **restablecimiento del clima escolar**, tales como mediación, reparación simbólica o jornadas de reflexión.

5. Actuación frente al estudiante agresor

Garantizar que el estudiante implicado reciba **trato digno y no revictimizante**, evitando juicios o sanciones públicas.

Aplicar medidas pedagógicas y formativas acordes al Reglamento Interno, con enfoque restaurativo.

Ofrecer acompañamiento psicológico o socioeducativo para abordar factores de riesgo y promover la reparación del daño.

6. Comunicación y resguardo documental

Registrar los hechos y medidas adoptadas en actas internas (Libro de Clases, Registro de Convivencia, Plataforma SIGE u otro).

Notificar formalmente a los apoderados de todos los estudiantes involucrados, asegurando comprensión del proceso y medidas aplicadas.

Mantener toda documentación bajo **resguardo confidencial**, disponible solo para autoridades competentes.

B) Medidas de resguardo hacia estudiantes en caso de que existan adultos involucrados en los hechos.

1. Medidas generales de resguardo

Asegurar la **protección inmediata de los estudiantes presentes** en el hecho, separándolos del adulto involucrado.

Dar aviso inmediato a la **Dirección del establecimiento** y al **Encargado(a) de Convivencia Escolar**.

Garantizar que los estudiantes **no sean expuestos a nuevas situaciones de violencia** o contacto con el adulto implicado.

Resguardar la identidad de los estudiantes involucrados, evitando difundir información sobre los hechos o las personas afectadas.

Registrar de manera detallada y confidencial los antecedentes en el **Registro de Convivencia Escolar** y en los documentos internos pertinentes.

2. Cuando el adulto involucrado es un profesor u otro funcionario del establecimiento

El docente o funcionario deberá **ser apartado temporalmente de cualquier contacto con el o los estudiantes afectados**, mientras se desarrolla la investigación interna o externa.

El establecimiento deberá **informar de inmediato al sostenedor**, quien evaluará la **suspensión preventiva** conforme a la normativa laboral y al Reglamento Interno.

De corresponder, se **informará a la Superintendencia de Educación, al Ministerio Público o al Ministerio de Educación**, según la gravedad del hecho (por ejemplo, hechos de connotación sexual, maltrato o abuso).

Se ofrecerá **acompañamiento psicosocial y orientación jurídica** a los estudiantes y sus familias.

El equipo de Convivencia Escolar garantizará que **no exista contacto** entre el funcionario denunciado y los estudiantes o testigos durante la investigación.

3. Cuando el adulto involucrado es un apoderado o familiar de un estudiante

En caso de agresión o comportamiento violento, el apoderado deberá **retirarse inmediatamente del establecimiento**.

Se notificará a la **Dirección y al Encargado de Convivencia Escolar**, quienes determinarán las medidas administrativas correspondientes, tales como **restricción de ingreso al recinto o citación formal** en compañía de un directivo.

Si la conducta reviste gravedad o implica riesgo para la comunidad, se podrá **interponer denuncia ante Carabineros o el Ministerio Público**, y comunicar a la **Superintendencia de Educación**.

Se adoptarán medidas de resguardo para los estudiantes asociados al apoderado involucrado, tales como acompañamiento emocional, seguimiento psicosocial o reubicación temporal en actividades o espacios.

4. Cuando el adulto involucrado es personal externo (proveedor, visitante, monitor, transporte escolar, entre otros)

Se procederá a **retirar inmediatamente del recinto** al adulto involucrado.

Se informará al **encargado del servicio o contrato** correspondiente y al **sostenedor**, dejando constancia escrita de los hechos.

En caso de existir indicios de delito o vulneración de derechos, se realizará **denuncia inmediata** a las autoridades competentes (Ministerio Público, Carabineros, PDI).

El establecimiento deberá **reforzar los protocolos de ingreso y supervisión** de personal externo.

Se garantizará acompañamiento y protección a los estudiantes involucrados, asegurando que **no se repita el contacto** con dicha persona.

5. Seguimiento y acompañamiento

El equipo de Convivencia Escolar deberá realizar **seguimiento y evaluación periódica** de las medidas de resguardo adoptadas, verificando su efectividad.

Se ofrecerá **orientación, contención emocional y acompañamiento psicosocial** tanto a las víctimas como a los testigos o estudiantes indirectamente afectados.

Todas las acciones deberán quedar **documentadas** en los registros institucionales y resguardadas bajo confidencialidad.