



PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN FRENTE
A LOS CASOS DE
VIOLENCIA, ACOSO
ESCOLAR Y/O
BULLYING

COLEGIO SAN GENARO

RENCA

2019

INDICE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CASOS DE VIOLENCIA, ACOSO ESCOLAR O BULLYING	2
1. Concepto de Acoso Escolar o Bullying.....	2
2. Formas de acoso escolar:	2
3. Cuando existe sospecha de Acoso Escolar o Bullying.	2
4. Medios por los cuales se informará la sospecha de Acoso Escolar o Bullying.....	2
5. Pasos a seguir a partir de la denuncia de sospecha de Acoso Escolar o Bullying.	3
6. Análisis de la información y medidas a adoptar.	4
7. Desarrollo acciones.....	7
8. Monitoreo.	7
9. Prevención.....	8
10. Contactos.	8
FLUJOGRAMA PROTOCÓLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CASOS DE VIOLENCIA, ACOSO ESCOLAR Y/O BULLYING	9

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CASOS DE VIOLENCIA, ACOSO ESCOLAR O BULLYING

1. Concepto de Acoso Escolar o Bullying. “La ley 20.536 lo define como todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional”.

2. Formas de acoso escolar:

- Violencia verbal: humillaciones, insultos, apodos, menosprecio, críticas destructivas.
- Violencia psicológica y/o emocional: amenazas, insultos, burlas frecuentes, aislamiento, hostigamiento permanente, discriminación.
- Violencia física: golpes, tirones de pelo, patadas, empujones, etc. Violencia física con uso de artefactos o armas como: palos, cadenas, arma blanca o de fuego, gestos despectivos y/o soeces.
- Cyberbullying: hostigamiento, amenazas, injurias, desprestigio, ejercido por diferentes tipos de medios tecnológicos en forma sistemática. (Chat, Mensajes de texto, Facebook, Twitter, Whatsapp, Blog, entre otros.).

El establecimiento determina que el Equipo de Sana Convivencia Escolar, es el responsable de acoger la denuncia de sospecha de Acoso o Bullying y aplicar el presente protocolo de actuación, hasta superar la situación con respaldo de documentación y acciones tomadas durante el proceso reparatorio en conformidad a la ley 20.536.

3. Cuando existe sospecha de Acoso Escolar o Bullying. Es responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa denunciar esta situación, al recibir un adulto esta información, debe formalizar la denuncia con el Equipo de Sana Convivencia Escolar.

4. Medios por los cuales se informará la sospecha de Acoso Escolar o Bullying.

- Diálogo: Informal (conversaciones, rumores, comentarios, etc.), formal (entrevistas, reuniones, actas, etc.)
- Medios: Pauta de derivación, que se entrega a todos los funcionarios y/o registro escrito y firmado por denunciante o sospecha de acoso escolar y/o bullying.

El equipo de Sana Convivencia Escolar estará constituido por:

- a) Director/a.
- b) Encargado/a de Convivencia.
- c) Inspector/a General.
- d) Psicólogo/a.
- e) Orientador/a.

5. Pasos a seguir a partir de la denuncia de sospecha de Acoso Escolar o Bullying.

Actuación inmediata.

- El Equipo de Sana Convivencia Escolar, realiza procedimientos de actuación inmediata para garantizar la integridad de la o las víctimas y realizar la investigación inicial para descubrir a todos los involucrados en el caso.
- Todo adulto que trabaja en el establecimiento, tiene el deber de comunicar a la brevedad por medio verbal y/o escrito al Equipo de Sana Convivencia Escolar, la denuncia de sospecha de Acoso o bullying que ha observado o ha recibido información de parte de algún estudiante, apoderado u otros actores educativos, integrantes del barrio, entorno social de los involucrados y medios tecnológicos.
- Esta etapa no debe exceder más de 48 horas.

Pasos a seguir

En toda acción que se realice se debe mantener la confidencialidad del caso.

- La primera atención y acogida la realizará el/la Encargado/a de Convivencia Escolar, quien pesquisará y determinará si el caso es de Violencia Escolar o de otro tipo, en caso de no encontrarse la Profesional antes mencionada, hará esta primera atención la psicóloga del colegio San Genaro.
- Después de pesquisar y realizar la primera atención, se realizan las acciones pertinentes.

a) El/la encargado/a de Convivencia apoyado por el Equipo de Convivencia Escolar:

1. Citará y recibirá a la víctima, estudiante/a acosado/a para conocer el alcance del problema (puede ser con el apoyo de un adulto significativo o de confianza del/la estudiante).
2. Citará y recibirá al agresor, estudiante/a presunto/a acosador/a e indagará la situación (puede ser con el apoyo de un adulto significativo o de confianza del/la estudiante).
3. Citará a los demás estudiantes involucrados para recabar más información.
4. Citará al/la profesor/a jefe de los involucrados, para comunicar, indagar y hacer participar en el desarrollo del proceso de abordaje frente al acoso escolar o Bullying.

5. Citará por separado a las familias de la víctima y supuesto acosador/a para comunicar y/o indagar el alcance de la situación en la familia.
6. Convocará al personal del establecimiento que tenga relación directa con el/la estudiante para recopilar información.
7. El Equipo de Sana Convivencia Escolar, informará de los casos y situaciones al Consejo de profesores y/o Consejo Escolar. Además, se enviará correo y/o informativo al personal del colegio que esté directamente involucrado.

Antes de tomar cualquier medida, se contrastará la información procedente de varias fuentes: observación directa y vigilancia, docentes, estudiantes, asistentes de la educación, personal auxiliar, administrativo y familias. Para cada situación deberá ser valorada la necesidad de recurrir a diferentes métodos, **siempre exigiendo un alto grado de confidencialidad**. También puede haber informes procedentes de otros servicios externos al Colegio.

b) Información a las familias

Los involucrados serán citados para informar sobre la sospecha de Acoso o Bullying, investigar situación familiar para recabar mayor información sobre el caso y derivar a especialistas externos si es que se requiere (Consultorio del sector que corresponda al domicilio del/la estudiante, salud privada, COSAM, Servicios de Urgencias Públicos y/o primados dependiendo de seguro de salud, etc.) para realizar una evaluación diagnóstica si lo requiere.

1. Familia de la presunta víctima

Será informada sobre la situación, evidencia de lesiones y asistencia médica si así lo requiere y los pasos a seguir. Cuando existan evidencias claras de supuestos hechos delictivos, se informará a la familia sobre la posibilidad, legalmente establecida, de denunciar los hechos a los organismos correspondientes (superintendencia de educación, carabineros de Chile, PDI, fiscalía, etc.).

2. Familia del presunto agresor/a o agresores/as

Se informará los hechos, los pasos a seguir. Cuando existan evidencias claras de supuestos hechos delictivos, se informará a la familia sobre las actuaciones legales que correspondan.

6. Análisis de la información y medidas a adoptar.

Una vez comprobado el hecho de Violencia Escolar en conjunto con los antecedentes entregados por personal del establecimiento y el Equipo de Sana Convivencia Escolar:

- Se realizará una reunión con la participación del/la director(a), integrantes del Equipo de Sana Convivencia Escolar, equipo directivo y profesor/a jefe, para analizar el caso y tomar las medidas remediales de acuerdo al Manual de Convivencia, Ley de violencia escolar y/o de protección y prevención pertinentes.
- De no participar el/la director(a) en la reunión, el Encargado de Convivencia Escolar, junto con Inspector(a) General debe informar las medidas tomadas en el caso, con los antecedentes respectivos, para que se realice la denuncia formal a superintendencia de educación y ante instituciones pertinentes.

6.1 Toma de decisiones e intervención con los involucrados. A continuación, se definen las formas de proceder de los distintos actores de la comunidad educativa involucrados. El establecimiento aplicará de igual forma el protocolo respectivo, en el caso de demora de la entrega de la evaluación diagnóstica de los estudiantes derivados al psicólogo externo (de ser necesario):

- 1. Estudiante Víctima:** En toda acción que se realice se debe mantener la confidencialidad del caso.
 - Una vez que el/la profesor/a jefe sea informado por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar de la situación que afecta a alguno de sus estudiantes se tomarán las medidas remediales y de protección para resguardar la seguridad de la víctima, que involucre acciones que fortalezcan la reparación del daño recibido y fortalecimiento de su proceso de formación social e integral de acuerdo a la normativa vigente.
- 2. Estudiante Agresor:**
 - Es el responsable del o los hechos de violencia escolar en contra de otro u otros estudiantes.
 - Se aplicarán medidas formativas disciplinarias establecidas en el Manual de Convivencia Escolar del establecimiento. En caso de ser un hostigamiento con riesgo a la integridad física, se denunciará a los organismos correspondientes y se determinará la sanción correspondiente.
 - Se tomarán las medidas remediales, de reparación y reinserción, que involucre acciones que fortalezcan la reparación frente al daño causado y fortalecimiento del proceso de formación social integral.
- 3. Grupo presunto Agresor (observadores activos):**
 - Discernir quienes secundan la acción de hostigamiento.
 - Disgregar y reestructurar los grupos de trabajo en el curso, bajo supervisión del profesor/a jefe y profesores de asignatura. Incluirá cambios de puestos y monitoreo permanente de parte del equipo de Sana Convivencia Escolar.
 - Aplicación del Manual de Convivencia Escolar si es necesario.

- Talleres focalizados, con temáticas para reconocer responsabilidades, autorregulación, deberes, derechos, reparación y reinserción para una sana convivencia.
- Definir acciones de responsabilidades individuales y grupales de reparación y reinserción.
- Abordaje de resolución pacífica de conflictos (Mediación escolar, arbitraje, si corresponde).
Petición de disculpas orales y/o por escrito si fuera necesario.

4. Grupo Observador pasivo en el curso (aquellos estudiantes que son observadores y espectadores del hostigamiento y no se atreven a intervenir por temor a represalias):

- Generar la instancia de reflexión del caso (Talleres focalizado organizados por el Equipo de Sana Convivencia Escolar).
- Restablecer el nivel de armonía y confianza de los involucrados por medio de talleres, charlas, socialización del Protocolo en general.
- Abordaje de resolución pacífica de conflictos (Mediación escolar, arbitraje, si corresponde).

5. Adultos de la comunidad educativa (docentes, asistentes de la educación y administrativos):

- Capacitación docente en abordaje de la violencia escolar y/o del Bullying.
- Jornada de capacitación en resolución de alternativas de abordaje de resolución pacífica de conflictos (Mediación escolar, arbitraje, negociación).
- Socialización del Reglamento de Convivencia y Protocolo de Violencia escolar, acoso escolar y/o Bullying en Encuentro de Reflexión Pedagógica.

6. Intervención familiar: Responsabilidad del profesor/a Jefe con apoyo del Equipo de Sana Convivencia Escolar.

7. Con los Padres, madres y/o apoderados de la víctima: Se realizará una intervención de apoyo y colaboración.

- Acciones que favorezcan la contención de la angustia de los padres.
- Ayuda a los padres a No culpabilizar al niño/a ni a ellos mismos.
- Atención terapéutica externa. En caso que lo requiera se derivará a Consultorio del sector, COSAM, Hospital Público y/o privadas.

8. Con los Padres, madres y/o apoderados del estudiante agresor: Acciones de intervención de reconocimiento sobre el grave problema a resolver.

- Información sobre el caso y medidas a tomar (sanciones y remediales).
- Conocimiento sobre el Manual de Convivencia Escolar y protocolo de actuación respectivo.
- No consentir más agresiones por parte de su pupilo/a.
- Atención terapéutica especializada externa. (OPD, Consultorio del sector, COSAM, Hospitales públicos y/o privados).

9. Con los Padres, madres y/o apoderados del Grupo de Acosadores:

- Se realizará una intervención dirigida hacia el reconocimiento de la necesidad de sus pupilos/as de aprender nuevas formas de relacionarse.
- Pedir perdón o disculparse.
- No permitir más agresiones por medio del autocontrol, a través del desarrollo del propio criterio y autoestima.

7. Desarrollo acciones.

Las acciones que se desarrollan estarán condicionadas por las características del caso y los resultados obtenidos, debiendo redireccionar o retomar las acciones que lo requieran.

El Equipo de Sana Convivencia Escolar llevará carpeta de cada caso, dejando los registros y evidencias respectivas (fichas de derivación, libro de actas, libro de clases, registros de entrevistas, pautas de observación, fichas de atención, cartas de acuerdos y compromisos, etc.) de las acciones que se desarrollan con todos los involucrados en caso:

- Víctima
- Acosador/a o acosadores/as
- Espectadores/as
- Curso o grupo de clase
- Familias
- Equipos Docentes
- Colaboraciones externas (Redes de apoyo)

8. Monitoreo.

El Equipo de Sana Convivencia Escolar es responsable de garantizar el acompañamiento y monitoreo permanente a todos los involucrados en el caso y además de proveer los recursos necesarios para garantizar el óptimo desarrollo de las acciones; para tal efecto se realizarán:

- Entrevistas a miembros de la comunidad educativa para correcto seguimiento (entrevistas grupales, individuales, focus group, etc.).
- Revisión permanente de los antecedentes obtenidos en las acciones realizadas (carpeta, libros de clases, actas, entrevistas, evaluaciones, etc.).
- Encuentro final en forma individual o grupal entre los afectados.

En aquellos casos en que el resultado no resuelva el conflicto, se tomarán las acciones necesarias para lograr la óptima solución.

En caso que la familia no preste la atención solicitada o no cumpla los compromisos asumidos, el colegio aplicará la normativa establecida en el Manual de Convivencia Escolar del establecimiento, junto con lo que se indica en la ley 20.536.

9. Prevención.

El establecimiento educacional, velará por el desarrollo de una sana convivencia a través del desarrollo de los Objetivos de Aprendizaje Transversales, a través de los sectores de aprendizaje y rutina diaria de la convivencia escolar, además de incorporar asignatura de Buen Trato a todos los niveles.

- a. Diálogo reflexivo en torno al tema.
- b. Construcción de una actitud positiva, personal y colectiva, presentar ejemplos de vida.
- c. Regulación positiva de los comportamientos.
- d. Promoción de valores para una sana convivencia. Reconocer y potenciar el desarrollo de actitudes virtuosas.
- e. Desarrollo de la toma de conciencia del propio ser y de sus actos.
- f. Promoción de vínculos afectivos, de confianza y cooperación por medio de redes de apoyo internas y externas.
- g. Alternativas de abordaje de resolución pacífica de conflictos (mediación escolar, arbitraje, negociación).
- h. Escuela y talleres para padres.
- i. Talleres de desarrollo de habilidades sociales y/o inteligencia emocional para los estudiantes.
- j. Capacitación docente.
- k. Participación del Consejo Escolar.

10. Contactos.

- a. Carabineros a través de la Comisaría N°7 de Renca.
- b. Policía de Investigaciones de Chile (PDI).
- c. Consultorio Respectivo (CESFAM).
- d. MINEDUC, Superintendencia de Educación.
- e. Oficina de Protección de Derechos de Infancia (OPD), fundaciones (SENAME).

Las situaciones excepcionales y emergentes no contempladas en este Protocolo, serán resueltas por el Equipo de Sana Convivencia Escolar, en el momento que se presenten, de acuerdo a la normativa legal vigente.

FLUJOGRAMA PROTOCÓLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CASOS DE VIOLENCIA, ACOSO ESCOLAR Y/O BULLYING

