

**ESCUELA PARTICULAR CHRIST SCHOOL**



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE  
VIOLENCIA ESCOLAR 2019**

## **Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia escolar**

### **¿Qué se entiende como violencia escolar?**

Se entenderá como violencia escolar todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, realizado por algún miembro de la comunidad educativa, ya sea estudiantes, docentes, padres o apoderados que atenten en contra de un estudiante valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado.

De acuerdo a lo anterior, ante cualquier situación de violencia escolar es necesaria la intervención inmediata.

En el caso de que este hecho sea observado directamente por un adulto, ya sea docente, administrativo, inspectores o cualquier personal de la comunidad educativa es necesario que, en primer lugar, se detenga la situación de violencia, y que por consiguiente se identifique a los involucrados (víctima, agresor, y espectadores). Luego, se dará paso a informar a Inspectoría General, quién dará curso al protocolo de actuación.

En el caso que la situación no haya sido observada directamente por algún adulto sino que haya sido informada por un estudiante, ya sea al docente, familia o inspector, de igual manera se derivará el caso a Inspectoría General, quien investigará los antecedentes y tomarán medidas que correspondan de acuerdo con el Reglamento de Convivencia Escolar.

Cabe destacar que, mientras se estén realizando las indagaciones aclaratorias y determinaciones de las sanciones correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar se deben cumplir los siguientes criterios los cuales deben darse simultáneamente:

1. La existencia de intención de hacer daño
2. La repetición de las conductas agresivas hacia la víctima
3. La duración en el tiempo

#### 4. Abuso de poder desequilibrado entre víctima y agresor

El acoso escolar se puede llevar a cabo mediante las siguientes conductas:

1. Comportamiento de desprecio o ridiculización
2. Coacciones (violencia física, psíquica o moral para obligar a una persona a hacer o decir algo en contra de su voluntad)
3. Agresiones físicas o verbales
4. Comportamiento de intimidación o amenaza
5. Comportamiento de exclusión, marginación social, menoscabo o discriminación
6. Robos, extorciones, chantajes o deterioro de pertenencias.

Las conductas anteriores no sólo son válidas cuando se presencian en el establecimiento, sino que se pueden llevar a cabo a través de la utilización de internet (redes sociales), mensajes de texto, llamadas o cualquier medio de difusión. Además cabe destacar que quien lo sufre se encuentra en situación de inferioridad y tiene como consecuencia un deterioro en su integridad y sentimiento de inseguridad.

Para tener un mayor conocimiento de la situación en sí se hace necesario que se recopile la mayor cantidad de información posible. Con respecto a esto se necesita la versión de la víctima, victimario y testigos. Luego de eso se hace necesario triangular la información.

Una vez que se discierne la situación de violencia escolar se debe actuar de la siguiente manera:

- a. En el caso de que un estudiante tenga conocimiento de una posible situación de acoso escolar debe comunicarlo a un profesor o profesora de confianza.
- b. En el caso de que sea un miembro de la comunidad educativa quien tenga conocimiento de una posible situación de acoso escolar, debe poner de inmediato en conocimiento al equipo directivo de la Escuela, ya sea por escrito o de manera formal.

- c. Se informará al encargado de convivencia a fin de que tome conocimiento del hecho y hagan cumplir los protocolos de actuación.
- d. Se debe registrar los hechos en una bitácora de antecedentes.
- e. Inspectoría General y Dirección deben informar a los padres o responsables del alumno acosado.
- f. Se mantendrá la confidencialidad y sólo se involucrará a las personas implicadas.
- g. Se ayudará en el proceso de reparación de daño con la colaboración de los profesionales y el conjunto de los docentes y personal.
- h. Se nombrará a una profesora o profesor para garantizar el acompañamiento efectivo de ambos alumnos, con el fin de evitar que se repita.
- i. Si el agresor es un alumno mayor de 14 años se debe denunciar la situación ante los organismos competentes (Fiscalía, PDI, Carabineros de Chile).

### **Respecto a la víctima:**

- Se escuchará y creará lo que cuenta quien padece del acoso.
- Se será empático con quien sufre el acoso
- Conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Se realizará un seguimiento con el fin de trabajar la contención emocional del alumno y se promoverá los sentimientos de esperanza sobre la situación.

### **Respecto a la familia de la víctima del alumno acosado:**

- Se informará a la familia acerca de la situación
- Se trabajará con la familia la situación con el fin de abarcar de mejor manera la contención emocional tanto en la Escuela como en el hogar.
- Informar acerca de las medidas más adecuadas para la situación, las pautas a seguir y las medidas que se utilizarán para detener el acoso dentro y fuera de la Escuela

### **Respecto al victimario o agresor:**

- Se hablará con el implicado con el fin de conocer su punto de vista.
- Se trabajará con él en sesiones para dilucidar las razones de su conducta.
- Promover a que se comprometa a la solución del conflicto, en el cual el alumno deberá encontrar alguna medida para solucionar la situación.
- No implicar y evitar nombrar a quien sufre el acoso.

### **Respecto a la familia del victimario o agresor:**

- Poner al tanto a la familia con respecto a la situación.
- Involucrar a la familia en el mejoramiento conductual del alumno.
- Trabajar en conjunto tanto en el establecimiento como en la familia en pos de un buen funcionamiento del alumno.
- De ser necesario los apoderados deben comprometerse a que el alumno asista a terapia psicológica externa.

## **PROCEDIMIENTOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- En aquellas situaciones en que se produzcan conflictos entre los estudiantes se procederá:
  - a) **NEGOCIACIÓN** entre los pares. Es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos. Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.
  - b) **MEDIACIÓN:** De mantenerse el conflicto, las partes solicitan la intervención de una tercera persona de la confianza de ambos – Profesor jefe o de asignatura, Inspectores para que tome la decisión acerca de cómo resolver el conflicto. Mecanismo en el cual interviene un tercero que ayuda a las partes para arribar a una solución pero sin proponer fórmulas de solución. El papel del tercero, es mejorar la comunicación entre las partes para que estas precisen con claridad el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para hacer realizable un acuerdo satisfactorio. El mediador es una persona neutral que no tiene interés personal en el resultado por lo que la suspicacia y la desconfianza se reducen al mínimo.

- c) **ARBITRAJE:** De continuar el conflicto, se procederá a que una persona de nivel jerárquico superior del establecimiento, toma la decisión de cómo resolver el conflicto. Éste actúa como juez y ambas partes se comprometen a aceptar su decisión. Sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero.

## **PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR Y PROTOCOLO DE AGRESIÓN DE UN ADULTO A UN MENOR**

La Escuela no permite la agresión física o psicológica ni que se atente contra la buena fama o la dignidad de las personas, inventando falsedades o calumnias, emitiendo juicios infundados para causar daño moral o lesionando la vida privada de los miembros de su comunidad.

En caso de que dicho ambiente de buena convivencia no se cumpla o se vea afectado, sus integrantes tendrán derecho a denunciar, reclamar, ser oídos y exigir que sus demandas sean atendidas en resguardo de sus derechos. A su vez la Escuela, está obligada a colaborar en el tratamiento oportuno de situaciones de conflicto o maltrato entre cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa y en el esclarecimiento de los hechos denunciados. Si se conoce o tiene información sobre maltrato o abusos de menores, se deberá proceder según la Ley N° 20.536. La Dirección del establecimiento interpondrá la denuncia correspondiente al organismo encargado (Carabineros, PDI, Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales competentes) en un plazo no superior a las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho en cuestión, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 175° y 176° del Código Procesal Penal. Entre los actos establecidos como delito figuran las lesiones, robos, hurtos, amenazas, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de drogas, abuso sexual y otros, así como las situaciones de explotación sexual, maltrato, explotación laboral y otros que afecten a los y las estudiantes.

### **PROCEDIMIENTOS A SEGUIR:**

- Contención del problema, auxiliado de Encargada de Convivencia Escolar, psicóloga u otro funcionario del establecimiento, a los involucrados.

- Investigar las causas que provocaron la agresión por parte del adulto.
- Conversación y aclaración del tema por parte del Inspector General y Director con los involucrados.
- Citación del apoderado del menor para informar de lo ocurrido.
- Derivación del alumno afectado al especialista (psicóloga) si la situación lo amerita.
- Dependiendo de las razones o fundamento de origen del conflicto, se realizará una denuncia a las autoridades competentes o Tribunales de Justicia.

## **PROTOCOLO DE AGRESIÓN DE UN ALUMNO A UN DOCENTE O FUNCIONARIO DE LA ESCUELA**

La Escuela no permite la agresión física o psicológica, de alumnos hacia sus docentes o funcionarios, ni que se atente contra la buena fama o la dignidad de ellos, inventando falsedades o calumnias, emitiendo juicios infundados para causar daño moral o lesionando la vida privada de los miembros de su comunidad, En caso de que dicho ambiente de buena convivencia no se cumpla o se vea afectado, las personas tendrán derecho a denunciar a las autoridades competentes de la Escuela o Superintendencia de Educación, reclamar, ser oídos y exigir que sus demandas sean atendidas en resguardo de sus derechos. A su vez la Escuela, está obligada a colaborar en el tratamiento oportuno de situaciones de conflicto o maltrato entre cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa y en el esclarecimiento de los hechos denunciados.

La Escuela, inserta en un marco de respeto y de diálogo, único canal de comunicación entre las personas, generará permanentemente condiciones en las cuales los alumnos podrán ejercer su autodisciplina, controlando sus acciones. Sin embargo cuando estas acciones sobrepasen los márgenes establecidos, atentando contra la sana convivencia escolar, aplicará las siguientes medidas:

### **PROCEDIMIENTOS A SEGUIR:**

- Contención del problema auxiliado por equipo directivo.
- Investigar las causas que provocaron la agresión por parte del alumno.
- Reflexionar con el alumno de la dificultad que genera su actitud o acciones (profesor, encargada de convivencia escolar, psicóloga).

- Compromiso de mejorar dicha conducta por parte del alumno(a).
- Registro en el libro de clases de los hechos acaecidos.
- Conversación y solución del tema por parte del Inspector General, psicóloga o Coordinadora de Convivencia Escolar.
- Citación del Apoderado para informar de lo ocurrido.
- Compromiso de los padres y alumno a mejorar la conducta y que no vuelva a ocurrir.
- Derivación al especialista (psicóloga) si la situación lo amerita.
- Registro de Conductas del estudiante en Bitácora Conductual.
- Dependiendo de las razones o fundamento de origen del conflicto, se realizará una denuncia a las autoridades competentes o Tribunales de Justicia.
- El apoderado firmará un documento donde toma conocimiento sobre los procedimientos a seguir en caso de que el estudiante presente episodios de desregulación emocional (ver Anexo).

**Comité de Convivencia Escolar:** En caso de reiteración o de tratarse de una falta Grave o Gravísima se convocará la constitución de un Comité de Convivencia Escolar, el cual estudiará la situación problema y determinará los pasos a seguir, así como las sanciones inmediatas que tiendan a resolver, contener, mediar o restaurar la falta y sus efectos en forma transitoria o definitiva. Este Comité estará formado por: Profesor Jefe del alumno involucrado – psicóloga – Jefe Técnico - Inspector General – Director. De ser necesario se podrá convocar la presencia de otra persona que tenga injerencia en el problema. (Ej. Coordinador de Seguridad, entre otros).

La agresión verbal o física a docentes o funcionarios de la Escuela está catalogada como una FALTA GRAVE en el Manual de Convivencia Escolar y de igual manera la SANCIÓN respectiva.

## **PROTOCOLO DE AGRESIÓN DE UN APODERADO A UN DOCENTE O FUNCIONARIO DLA ESCUELA**

La Escuela no permite la agresión física o psicológica, de apoderados hacia sus docentes o funcionarios, ni que se atente contra la honra o la dignidad de ellos, inventando falsedades o calumnias, emitiendo juicios infundados para causar daño moral o lesionando la vida privada de los miembros de su comunidad, En caso de que dicho ambiente de buena convivencia no se cumpla o se vea alterado, las personas afectadas tendrán derecho a denunciar a las autoridades competentes de la Escuela o Superintendencia de Educación u otros, reclamar, ser oídos y exigir que sus demandas sean atendidas en resguardo de sus derechos. A su vez la Escuela, está obligada a colaborar en el tratamiento oportuno de situaciones de conflicto o maltrato entre cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa y en el esclarecimiento de los hechos denunciados.

### **PROCEDIMIENTOS A SEGUIR:**

- Contención del problema auxiliado por equipo directivo.
- Investigar las causas que provocaron la agresión por parte del apoderado.
- Conversar y reflexionar con los involucrados, de la dificultad que genera su actitud o acciones, a cargo de un profesor, inspector general, psicólogo, coordinador de convivencia escolar, director.
- Compromiso de mejorar dicha conducta por parte del apoderado y que no vuelva a ocurrir.
- Registro por escrito de la entrevista al apoderado o denuncia del profesor o funcionario
- Dependiendo de las razones o fundamento de origen del conflicto, se realizará una denuncia a las autoridades competentes o Tribunales de Justicia.

**Comité de Convivencia Escolar:** En caso de reiteración o de tratarse de una falta Grave o Gravísima se convocará la constitución de un Comité de Convivencia Escolar, el cual estudiará la situación problema y determinará los pasos a seguir, así como las sanciones inmediatas que tiendan a resolver, contener, mediar o restaurar la falta y sus efectos en forma transitoria o definitiva. Este Comité estará formado por: Profesor Jefe del alumno involucrado – Jefe Técnico – Psicólogo –

Inspector General – Director. De ser necesario se podrá convocar la presencia de otra persona que tenga injerencia en el problema. (Ej. Coordinador de Seguridad, entre otros).

## FICHA DE DESCRIPCIÓN PROBLEMAS DE CONVIVENCIA ESCOLAR

Descripción de la problemática y los motivos de la situación de violencia escolar:

---

---

---

---

---

¿Quiénes participaron en esta situación?

---

---

---

¿Hace cuánto tiempo pasa esto?

---

---

---

¿En dónde ocurre esto?

---

---

---

---

Cuando pasan estas situaciones, ¿cómo se siente el involucrado?

---

---

---

---

¿Quiénes saben de esta situación?

---

---

---

¿Qué se ha realizado para solucionar el problema?

---

---

---

---

Conclusiones y sanciones aplicadas a los estudiantes según el manual de Convivencia Escolar:

---

---

---

---

---

---

---

Nombre y firma  
Encargado de Convivencia Escolar

## **Procedimiento Institucional**

### **Toma de conocimiento**

El estudiante.....,  
Rut....., del curso.....; presenta reiteradas conductas de desregulación emocional, evidenciándose a través de su ira y agresiones hacía pares, docentes y otros funcionarios del establecimiento educacional, así como también daño a imagen y objetos personales (notebook, celulares, vehículos, entre otros), como también a bienes del establecimiento (infraestructura y mobiliario). En relación a ello la Escuela Christ School elabora un protocolo de actuación en estas situaciones de descontrol de impulsos.

El protocolo considera:

1. Contención física hacia el alumno para evitar daños autogenerados o daños colaterales a otros, por parte del profesor que esté a cargo durante el evento o cualquier otro funcionario del establecimiento educacional.
2. Realizar acompañamiento o contención emocional a cargo de una persona significativa para el alumno o psicólogo correspondiente, reconociendo y validando sus emociones con el fin de lograr la regulación emocional.
3. En última instancia y en caso de ser necesario, establecer contacto con el apoderado, el que deberá asistir al colegio en forma inmediata.
4. El apoderado y el estudiante deberá ofrecer disculpas públicas a los afectados, considerando la integridad de la persona involucrada.
5. El apoderado deberá responder a los daños físicos, psicológicos y morales realizados por el estudiante, entendiéndose esto en la reposición del objeto dañado o el costo monetario que esto implique. (Derivaciones a Instituciones de Salud para el reparo).

Por tanto, en relación a las desregulaciones emocionales del alumno; el apoderado toma conocimiento del procedimiento de contención que utilizara el establecimiento a favor de resguardar al alumno y sus pares, así como también cualquier funcionario del establecimiento educacional.

Nombre apoderado: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_

Firma apoderado: \_\_\_\_\_

Firma funcionario establecimiento: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_