



LICEO CARMEN ARRIARAN  
MADRES DOMINICAS

## **PROTOCOLOS N° 6** **DE ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O** **VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.** **(Actualización, agosto de 2021)**

### **Presentación**

El maltrato escolar es “todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o cualquier otro integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos. (MINEDUC, 2013).

Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedores. Todos ellos deben compartir y respetar el Proyecto Educativo Institucional y el reglamento interno del establecimiento. Además, deben apoyar el proceso educativo de los estudiantes y brindar un trato digno y respetuoso a cada uno de los miembros de la comunidad escolar.

El MINEDUC en sus orientaciones sobre Ley de Violencia escolar, incluye algunas precisiones generales y clasifica los siguientes *tipos de violencia en el ámbito escolar*:

**Violencia psicológica:** incluye insultos, amenazas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a su orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc.

**Violencia física:** es toda agresión física que provoca daño o malestar: patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc. que pueden ser realizadas con el cuerpo o algún objeto.

**Violencia sexual:** son agresiones que vulneran los límites corporales de una persona, con una intención sexualizada. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.

**Violencia de género:** son agresiones provocadas por los estereotipos de género. Esta manifestación de violencia contribuye a mantener el desequilibrio entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.

**Violencia a través de medios tecnológicos:** implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chats, blogs, mensajes de textos, sitios webs o cualquier otro medio tecnológico, virtual, electrónico, que puede constituirse en ciberbullying.

Se entenderá por **acoso escolar o bullying** toda acción constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por un miembro de la comunidad educativa que, en forma individual o colectiva, atente en contra de otro miembro de la comunidad, valiéndose para ello de una situación de superioridad frente al/la afectado/a, que provoque en este último/a, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.



### **Características del acoso escolar o Bullying**

1. Desequilibrio de poder manifiesto entre agresor y víctima. No se trata de un conflicto en el que cada uno/a lucha para imponerse sobre el otro/a sino de una relación asimétrica: una situación de abuso de poder.
2. Existe una reiteración de las acciones, las que son recurrentes sostenidas y persistentes en el tiempo.
3. Existe una intencionalidad manifiesta de causar daño.
4. La víctima se encuentra en una situación de indefensión.
5. Se produce entre pares.

### **A. EN CASO DE POSIBLE MALTRATO DE UN ADULTO FUNCIONARIO A UN/A ESTUDIANTE Y/O APODERADO.**

**Paso 1:** Todo reclamo por maltrato, acoso o violencia escolar por parte de un funcionario del Liceo Carmen Arriarán a un estudiante y/o apoderado, deberá ser presentado en forma escrita ante la Dirección del establecimiento. Este documento será archivado por el Equipo Directivo, resguardando la confidencialidad de la información.

**Paso 2:** Luego del reclamo de acoso escolar recibido por Dirección, y desde ese momento, tendrá 10 días hábiles para reunir antecedentes que permitan conocer y esclarecer los hechos o actos objeto de la denuncia, junto con el grado de participación de el/los supuesto/s responsable/s.

### **DEBIDO PROCESO**

El procedimiento necesita contar con, al menos, los siguientes componentes: Aplicación de procedimientos claros y justos. Antes de la aplicación de una sanción o medida, es necesario conocer la versión de todos los involucrados, considerando el contexto y las circunstancias que rodearon la falta. Cuando las sanciones son aplicadas sin considerar el contexto, se arriesga actuar con rigidez y arbitrariedad.

El procedimiento debe respetar el debido proceso, es decir, establecer el derecho de todos los involucrados a:

1. que sean escuchados;
2. que sus argumentos sean considerados;
3. que se presuma su inocencia; y,
4. que se reconozca su derecho a apelación.

**Paso 1:** Escuchar a todas las partes involucradas en presencia de Convivencia Escolar, quien registrará los relatos en hoja de entrevistas, la que será firmada inmediatamente por las partes entrevistadas por Dirección.

**Paso 2:** Considerar los argumentos de ambas partes.

**Paso 3:** Respetar el derecho a presunción de inocencia de la parte acusada.



LICEO CARMEN ARRIARAN  
MADRES DOMINICAS

**Paso 4:** Una vez reunidos todos los antecedentes, Dirección tomará resolución final del caso, guiándose por el reglamento interno de orden higiene y seguridad del Liceo, puesto que el supuesto maltratador es un adulto, trabajador del Establecimiento Educacional.

**PASO 5:**

**a) Si no se encuentran verificadores que demuestren la existencia real y objetiva de maltrato**, las personas involucradas participarán de una Mediación dirigida por el Director, donde se propiciará una conversación que tendrá como finalidad reestablecer la buena convivencia entre las partes. Se dejará por escrito un compromiso de ambas partes a trabajar en beneficio de un buen clima escolar y se dejarán registradas las mutuas disculpas, pertinentes al caso, para reestablecer la buena convivencia.

**b) Si se encuentran verificadores que demuestren la existencia real y objetiva de maltrato**, la Dirección del colegio informará a los denunciantes y tomará las medidas necesarias, de acuerdo a la gravedad de los hechos, y a lo indicado por el reglamento de orden higiene y seguridad, para reestablecer la buena convivencia escolar. Estas podrían ser:

- a) Solicitar disculpas, por parte del funcionario, al/la estudiante y su familia, víctima de maltrato.
- b) Solicitar evaluación psicológica y tratamiento, de ser necesario, al funcionario del establecimiento educacional.
- c) Separar de sus funciones laborales al/la persona acusada de maltrato y reestablecerla en otro tipo de funciones.
- d) Terminar el contrato laboral del/la funcionario/a, aludiendo a Faltas Gravísimas.

**B. SI EL/LA POSIBLE MALTRATADOR/A O ABUSADOR/A ES ESTUDIANTE DEL LICEO HACIA OTRO/A ESTUDIANTE (entre pares).**

**I. Procedimientos para abordar denuncias o reclamos sobre acoso escolar o bullying:**

Todo reclamo por MALTRATO, ACOSO ESCOLAR o BULLYING deberá ser presentado en forma verbal o escrita ante la Encargada de Convivencia Escolar del establecimiento, instancia que quedará consignada en un Registro de Entrevistas, anotando de forma objetiva y fiel el relato del respectivo reclamo, o denuncia, debiendo ser firmada en ese instante, tanto por la persona que presenta la denuncia como quien lo recibe, resguardando la privacidad de los estudiantes. El Equipo de Convivencia Escolar, activará el protocolo de acción.



**NOTA:** Para que una agresión sea calificada de ACOSO O BULLYING debe ser reiterada en el tiempo y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le impida al afectado defenderse. Por tanto, **una agresión ocasional o bien una pelea entre compañeras NO califica como acoso escolar o bullying**, sin embargo, de igual modo debe ponerse en conocimiento de las autoridades escolares para que adopten las medidas correspondientes.

## PROTOCOLO DE ACCIÓN

**Paso 1:** Convivencia escolar consigna en hoja de vida de estudiante denunciante, la entrevista realizada. *(p.e. 23/03/2021, estudiante se entrevista con convivencia escolar para entregar denuncia de acoso escolar o bullying)*

**Paso 2:** Luego del reclamo de acoso escolar recibido por convivencia escolar, y desde ese momento, tendrá 10 días hábiles para reunir antecedentes que permitan conocer y esclarecer los hechos o actos objeto de la denuncia, junto con el grado de participación de los/las supuestos/as responsables. Durante este tiempo se respetará siempre el debido proceso.

## DEBIDO PROCESO

El procedimiento necesita contar con, al menos, los siguientes componentes: Aplicación de procedimientos claros y justos. Antes de la aplicación de una sanción o medida, es necesario conocer la versión de todos los involucrados, considerando el contexto y las circunstancias que rodearon la falta. Cuando las sanciones son aplicadas sin considerar el contexto, se arriesga actuar con rigidez y arbitrariedad.

El procedimiento debe respetar el debido proceso, es decir, establecer el derecho de todos los involucrados a:

1. que sean escuchados;
2. que sus argumentos sean considerados;
3. que se presuma su inocencia; y,
4. que se reconozca su derecho a apelación.

## Los Pasos a seguir en el debido proceso son:

**Paso 1:** Escuchar a todas las partes involucradas, dedicando el tiempo necesario a clarificar el conflicto, haciendo todas las preguntas necesarias para deshacer los nudos y contradicciones que hayan surgido en el relato contado por cada una de las partes, y llegando a obtener un mapa general de la situación. Considerando sus argumentos y respetando el derecho a presunción de inocencia.

El Equipo de Convivencia Escolar podrá entrevistar a otras estudiantes que no estén involucradas en el conflicto propiamente tal y que pudieran servir de testigos, así como recibir toda evidencia que las partes involucradas presenten.



Siempre en todas las entrevistas convivencia escolar debe realizar una reflexión formativa con los y las estudiantes con el objetivo de que piensen ¿cuáles fueron los errores que se fueron cometiendo? y ¿qué podrían hacer la próxima vez para no llegar a esta situación?

Todo debe quedar consignado en documento de entrevista de Convivencia Escolar y consignada la fecha y ejecución de entrevista en hoja de vida de los y las estudiantes.

**Paso 2:** Una vez reunidos todos los antecedentes, el Equipo de Convivencia Escolar informará a Dirección, de los resultados en la investigación realizada.

**Paso 3:** Dirección, revisará todos los antecedentes y evidencias procediendo a aplicar las medidas disciplinarias correspondientes establecidas en el reglamento de convivencia escolar, si correspondiese, o en su defecto, absolver de la responsabilidad a los/las inculcados/as.

**Paso 4:** Dirección y Equipo de Convivencia Escolar, informarán a los Padres y/o apoderados de los o las estudiantes que han sido o no, víctima de acoso escolar o bullying y a los padres y/o apoderados de los o las estudiantes que han sido acusados de acoso escolar o bullying, de los resultados y resolución de la Investigación. Entregando toda la información del procedimiento realizado, aclarando dudas e informando del derecho a apelación y su procedimiento, en caso de sanción máxima, quedando todo consignando en Hoja de entrevistas y firmada por todos los participantes.

**Paso 5:**

a) Una vez tomada la resolución final del proceso, si no se procede a la sanción de expulsión o cancelación de matrícula, los o las estudiantes involucrados participarán de una Mediación dirigida por Equipo de Convivencia Escolar, donde se buscará recomponer el daño causado y dejarán por escrito un compromiso a no volver a repetir dicha situación o trabajar en el cambio de conducta o actitud que merece, para reestablecer la buena convivencia.

Esta mediación será monitoreada quincenalmente por convivencia escolar en entrevistas individuales o conjuntas con los/las estudiantes involucrados/as, por un período mínimo de 3 veces y máximo de 6, quedando registro de ellas.

b) De ser sancionados/as con expulsión y/o cancelación de matrícula, los/las estudiantes y sus apoderados tendrá derecho de presentar una apelación, para solicitar la revisión o reconsideración de la medida disciplinaria adoptada, en un plazo de 15 días sucesivos después de notificada formalmente la sanción por dirección. Esta apelación se presentará por escrito y estará dirigida al Director del Establecimiento, quien deberá resolver en forma definitiva en 5 días hábiles luego de



LICEO CARMEN ARRIARAN  
MADRES DOMINICAS

recibida la apelación y previa consulta al consejo de profesores. Cabe señalar que el consejo de profesores cumple un rol consultivo y no resolutivo.

**Paso 6:** Firma de Acta de cierre de proceso y archivo en Ficha de estudiante.

**NOTA:** En todo momento se debe velar por la seguridad e integridad de los/las estudiantes, pudiendo separar al/los estudiantes acusados del denunciante si los/las estudiantes afectados/as se encuentran con claros signos de estrés, temor o involucrada su salud mental o de otro modo se puede autorizar la inasistencia de éste último si lo solicitare por escrito a la dirección del establecimiento o si algún profesional de la salud mental lo sugiriera con los certificados correspondientes.

Teniendo la precaución de que esta medida extrema nunca perjudique el derecho a la educación de ninguno de los involucrados.

### **C. EN CASO DE POSIBLE MALTRATO DE UN ESTUDIANTE O APODERADO A UN FUNCIONARIO/A.**

**Paso 1:** Todo reclamo por maltrato, acoso o violencia escolar por parte de un estudiante o apoderado a un funcionario del Liceo Carmen Arriarán, deberá ser presentado en forma inmediata, ante la Dirección del establecimiento. Quien dejará consignado en hoja de entrevista la denuncia del funcionario. Este documento será archivado por el Equipo Directivo, resguardando la confidencialidad de la información.

**Paso 2a:** Si el/la estudiante es el/la agresora, se citará al apoderado inmediatamente, quien debe presentarse en el establecimiento el mismo día laboral; se le explicará la gravedad de los hechos y se aplicará suspensión de clases al estudiante por 5 días, quedando consignado el hecho en hoja de vida del/la estudiante y firmado por el apoderado.

**Paso 2b:** Si el/la apoderada es el/la agresora, se llamará inmediatamente a carabineros para realizar la denuncia correspondiente.

**Paso 3:** Luego del reclamo recibido por Dirección y de la entrevista al apoderado, desde ese momento, tendrá 5 días hábiles para reunir antecedentes que permitan conocer y esclarecer los hechos o actos objeto de la denuncia, junto con el grado de participación de el/los supuesto/s responsable/s. Durante estos 5 días en que el/la estudiante se encuentra suspendido, será citado por dirección al establecimiento para que entregue su versión de los hechos en un ambiente objetivo de investigación y concediendo la presunción de inocencia.



## DEBIDO PROCESO

El procedimiento necesita contar con, al menos, los siguientes componentes: Aplicación de procedimientos claros y justos. Antes de la aplicación de una sanción o medida, es necesario conocer la versión de todos los involucrados, considerando el contexto y las circunstancias que rodearon la falta. Cuando las sanciones son aplicadas sin considerar el contexto, se arriesga actuar con rigidez y arbitrariedad.

El procedimiento debe respetar el debido proceso, es decir, establecer el derecho de todos los involucrados a:

1. que sean escuchados;
2. que sus argumentos sean considerados;
3. que se presuma su inocencia; y,
4. que se reconozca su derecho a apelación.

**Paso 1:** Escuchar a todas las partes involucradas en presencia de Convivencia Escolar, quien registrará los relatos en hoja de entrevistas, la que será firmada inmediatamente por las partes entrevistadas por Dirección.

**Paso 2:** Considerar los argumentos de ambas partes.

**Paso 3:** Respetar el derecho a presunción de inocencia de la parte acusada.

**Paso 4:** Una vez reunidos todos los antecedentes, Dirección tomará resolución final del caso, guiándose por el reglamento interno de convivencia escolar, puesto que el supuesto maltratador es un estudiante, y este hecho se considera una falta gravísima.

### PASO 5:

**a) Si no se encuentran verificadores que demuestren la existencia real y objetiva de maltrato**, las personas involucradas participarán de una Mediación dirigida por el Director y convivencia escolar, donde se propiciará una conversación que tendrá como finalidad reestablecer la buena convivencia entre las partes. Se dejará por escrito un compromiso de ambas partes a trabajar en beneficio de un buen clima escolar y se dejarán registradas las disculpas, pertinentes al caso, para reestablecer la buena convivencia.

**b) Si se encuentran verificadores que demuestren la existencia real y objetiva de maltrato**, la Dirección del colegio informará al denunciante y tomará las medidas necesarias, de acuerdo a la gravedad de los hechos, y a lo indicado por el reglamento interno de convivencia escolar para reestablecer la buena convivencia escolar. Estas podrían ser:

- a) Solicitar disculpas por partes del estudiante y su apoderado al/la funcionario/a.
- b) Condicionalidad del/la estudiante.
- c) En caso de causar lesiones y daño al funcionario, se aplicará medida excepcional de cancelación de matrícula o expulsión. Informando sobre el derecho de apelación y su respectivo procedimiento.





## **II. Procedimiento para abordar denuncias o reclamos sobre actos que NO sean considerados acoso escolar o bullying (una agresión ocasional o bien una pelea entre compañeras)**

### **MEDIACIÓN ENTRE ESTUDIANTES.**

Todo reclamo por agresiones ocasionales o peleas entre compañeros y/o compañeras, deberán ser presentados en forma verbal o escrita ante el profesor Jefe de Curso, instancia que quedará consignada en la hoja de vida del estudiante que denuncia y del o la denunciada, registrando de forma objetiva y fiel, el relato del respectivo reclamo o denuncia, debiendo ser firmada en ese instante por los/las estudiantes. El Profesor Jefe realizará un diálogo reflexivo con ellos/ellas, buscando la aclaración y restitución de la buena convivencia:

#### **Procedimiento de la mediación:**

1. Las y los estudiantes entrevistadas/os nunca serán forzadas/os a contar lo que no quieran.
2. Cada estudiante expresará todo lo que desee o necesite y respetará que los/las demás también lo hagan, incluso cuando no le guste lo que escucha. Se dejará en claro que la libertad de expresión es incompatible con insultos o agresiones.
3. Las y los estudiantes mediados deben aceptar escuchar y no interrumpir a sus compañeros y compañeras.
4. Registrarán un compromiso al finalizar la mediación, que quedará consignado en hoja de vida de todos y todas las estudiantes que participaron de ella.
5. No es obligatorio hacer público que se está haciendo una mediación. Sin embargo, el Profesor Jefe informará a los apoderados de la situación sucedida y del procedimiento.
6. Profesor Jefe, monitoreará el cumplimiento del compromiso de los y las estudiantes.
7. De no solucionarse requerirá intervención de Equipo de Convivencia Escolar, quienes citarán a apoderados y estudiantes para resolver en conjunto la problemática, registrando en Hoja de entrevistas y hoja de vida.

## **D. SI EL/LA POSIBLE MALTRATADOR/A O ABUSADOR/A ES UN ESTUDIANTE HACIA UN ADULTO TRABAJADOR DEL LICEO U APODERADO.**

En el caso de maltrato de estudiante a un funcionario del colegio, serán manejados bajo la consideración de falta gravísima, respecto del reglamento de convivencia escolar, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso.





LICEO CARMEN ARRIARAN  
MADRES DOMINICAS

#### **E. SI EL/LA POSIBLE MALTRATADOR/A O ABUSADOR/A ES UN FAMILIAR O ALGUIEN EXTERNO AL LICEO CARMEN ARRIARÁN.**

Todo reclamo por ACOSO o violencia deberán ser presentados en forma verbal o escrita ante la Encargada de Convivencia Escolar del establecimiento, instancia que quedará consignada en el Registro de Entrevistas, anotando de forma objetiva y fiel el relato del respectivo reclamo, o denuncia, debiendo ser firmada en ese instante, tanto por la persona que presenta la denuncia como quien lo recibe, resguardando su privacidad.

Convivencia Escolar, activará el protocolo de acción:

**Paso 1:** Convivencia Escolar realizará la denuncia inmediata a los canales de justicia habilitados para realizar las investigaciones necesarias para esclarecer los hechos, como son: OPD, Carabineros, PDI, Tribunales de Familia, entre otros.

**Paso 2:** Informará de éste hecho a Dirección del Liceo.

**Paso 3:** Estará disponible para entregar cualquier información que los canales de justicia requieran.

#### **F. MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL APLICABLES A LOS/LAS ESTUDIANTES INVOLUCRADOS.**

Todos los estudiantes que se encuentren implicados en estos hechos, serán acompañados de forma individual por convivencia escolar de forma semanal por un período de 3 meses; realizando un trabajo de reflexión y comprensión de la dinámica establecida en el acoso escolar o bullying, propiciando espacios que permitan la reparación del daño causado.

Si es necesario se derivará a especialista de salud mental para un trabajo más profundo de reparación. Se podrá derivar a organismos competentes como OPD de la comuna, en caso de detectar alguna vulneración de derechos que explique la conducta agresiva de los estudiantes implicados.