



**Colegios del Arzobispado de la Santísima Concepción**

*Educación, Evangeliza y Servir*

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A ACOSO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La comunidad educativa debe asegurar un ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones cotidianas entre sus integrantes dentro de un marco de respeto, participación y buen trato; velando por la buena convivencia escolar.

La Ley N° 20.536 sobre violencia escolar, define en su artículo único la "Buena convivencia escolar", como: **"La coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes"**.

#### **Concepto de acoso escolar o Bullying, y ciberbullying:**

El término Bullying viene del vocablo inglés "Bull" que significa toro. En este sentido, Bullying es la actitud de actuar como un toro en el sentido de pasar por sobre otro u otros sin contemplaciones. Las traducciones más comunes del bullying al español son matonaje, acoso, hostigamiento.

**El Bullying como fenómeno se define como una relación de abuso entre pares. Las principales definiciones de Bullying implican a lo menos la presencia de cuatro elementos para calificarlo como tal:**<sup>1</sup>

1. Se da entre pares;
2. Implica una situación de desequilibrio de poder;
3. Es sostenido en el tiempo y por tanto constituye una relación—no una situación aislada—de abuso; y
4. La víctima o víctimas no tienen posibilidades de salir de esta situación.

Por otro lado, junto con el desarrollo de la tecnología y el acceso que tienen los niños, niñas y jóvenes a implementos de este tipo (computadores, celulares, cámaras fotográficas, etc.), ha surgido una nueva vía para ejercer violencia denominada **Ciberbullying**, que implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, de sitios web como Facebook, Twitter, Instagram, comunidades sociales y cualquier otro medio

---

<sup>1</sup> <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Bullyng.-Berger-2008..pdf>

tecnológico, virtual o electrónico. Este es un tipo de acoso que genera un profundo daño dado que es de carácter masivo.<sup>2</sup>

**La ley 20.536 dispone que se entenderá por acoso escolar:** “Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, 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”.

## 2. MARCO JURÍDICO:

- a) Declaración Universal de los Derechos Humanos
- b) Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente
- c) Constitución Política de la República
- d) Ley 20.370 General de Educación

## 3. PROTOCOLO:

Se establece como Principio Rector del Protocolo, que durante todo el proceso de éste, se deberá resguardar la intimidad e identidad de los involucrados en todo momento frente a terceros ajenos al proceso. Además se deberá permitir que estudiantes involucrados se encuentren siempre acompañado por su padre, madre o apoderado o por quien este último designe, sin exponerlo frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando vulnerar sus derechos.

### A) DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN Y NOTIFICACIÓN:

1. La situación detectada, deberá informarse en:

- a) Formulario disponible en CMI (**Formulario Uno** digital), o
- b) En **Formulario Uno** de papel dispuesto en Convivencia Escolar, del cual el denunciante se llevará una copia timbrada y firmada por quien la recepcione. Si el denunciante estima que no se recepcione por integrantes del equipo de Convivencia Escolar, lo deberá entregar a Dirección de Formación o a Rectoría.  
Posteriormente, el **Formulario Uno** de papel, deberá ser ingresado por quien lo recepcione, a la Plataforma CMI, en un plazo de 2 días hábiles desde su recepción.
- c) El Protocolo lo llevará a cabo el Encargado de Convivencia Escolar. La Plataforma CMI lo notificará del inicio del Protocolo y se entenderá designado, salvo para el caso establecido en el número siguiente.

2. Si al Encargado de Convivencia le afecta uno de los impedimentos que se indicarán a continuación, se deberá dar aviso por éste, a Rectoría y a la Sostenedora, en el plazo de 1 día hábil, debiendo la Sostenedora nombrar a través de la Plataforma, quien llevará a cabo el procedimiento.

---

<sup>2</sup> <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Prevenci%C3%B3n-del-bullying-en-la-comunidad-educativa.Mineduc-2011.pdf>

- a) Le afecte alguna enfermedad, incapacidad o impedimento que no le permita llevar a cabo el procedimiento
  - b) Sea el denunciado en el proceso, forme parte del conflicto o no goce de la debida imparcialidad para indagar
  - c) Cuando lo solicite el afectado por motivos fundados
  - d) Asistan razones graves y fundadas que no permitan que lleve a cabo el procedimiento
3. El Encargado de Convivencia o quien fuese designado, dentro de un plazo de 2 días hábiles desde su recepción, deberá notificar a los involucrados y a sus apoderados, según corresponda, indicando la apertura del Protocolo.
4. El proceso deberá materializarse en una carpeta individual, debidamente ordenada, legible, fechada y foliada. Los documentos deberán escriturarse en computador.
5. Los plazos anteriores son sin perjuicio de denunciar los delitos en el plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento de los hechos y de informar al Tribunal de Familia según, Procedimiento de Denuncia establecido en el Reglamento Interno Escolar.
6. Se deberán tomar medidas de resguardo internas para proteger la integridad física y psicológica de los afectados, las que se deberán adoptar en conjunto con la Sostenedora.

## **B) INDAGACIÓN:**

### **1. Se deberán efectuar las siguientes entrevistas en el orden establecido:**

- a) Apoderados, para que tomen conocimiento y autoricen a entrevistar a su estudiante. En todo caso, podrán entrevistarse a los estudiantes solo si su edad y estado de madurez lo permiten, siempre evitando su revictimización en cumplimiento del interés superior del niño y solo contando con autorización previa del apoderado.
- b) Estudiante involucrado observando lo indicado precedentemente
- c) Apoderado
- d) Terceros, es decir, otros estudiantes, apoderados, observando lo anterior en materia de entrevistas a estudiantes
- e) Las entrevistas a estudiantes de educación parvularia a 5° básico, solo podrán realizarla psicólogos del Establecimiento

**Citación a las entrevistas:** se deberá citar a entrevistas dentro de un plazo de dos días hábiles siguientes a la comunicación de la apertura del Protocolo, para un día y hora determinado. La citación se realizará mediante agenda escolar o correo electrónico dirigido a la dirección registrada en CMI, y en su defecto por carta certificada enviada al domicilio también registrado en CMI. En defecto de las anteriores, podrá utilizarse la vía telefónica dejando constancia por escrito de la hora de llamada y N° remitente y saliente, con firma y timbre de quien la realiza.

Si es más de un involucrado, las entrevistas se realizarán por separado.

Las entrevistas se deberán materializar en la **Formulario Dos**.

**2. Disponer de cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento, si es necesario se usará el registro de grabación de las cámaras de seguridad como medios de prueba.**

**3. Aplicar la Encuesta “A mí me sucede que” de este Protocolo (Formulario Siete).** La encuesta deberá aplicarla el Psicólogo del Establecimiento, quien indagará mediante preguntas realizadas al estudiante en relación a sus respuestas, a qué se refiere y deberá dejar constancia de lo indagado, a través de un informe escrito.

La indagación no tiene el carácter de investigación de delitos, dado que ello corresponde exclusivamente a las autoridades competentes.

### **C) DERIVACIONES:**

El Encargado del Protocolo, deberá gestionar acciones y derivaciones tendientes a otorgar medidas de resguardo, dirigidas a los afectados que el Establecimiento pueda proporcionar. Así, podrá requerir de la intervención de organismos especializados, como: Oficina de protección de derechos (OPD), Programa de prevención especializada (PIE) u otra red de apoyo similar para los efectos de recibir orientación y/o requerir la intervención de un familiar directo del estudiante, quien le brinde apoyo y protección.

Igualmente se podrá implementar respecto de los estudiantes (sea a nivel de curso y/o individual) un Plan de Acompañamiento por parte del Establecimiento Educativo durante el desarrollo del Protocolo.

De toda derivación debe dejarse constancia en la Formulario Tres.

**D) PLAZO DE DURACIÓN DE LA INDAGACIÓN:** 30 días hábiles contados desde la designación del Encargado del Protocolo.

**E) DERECHO A SER ESCUCHADO:** Mientras se esté llevando a cabo la indagación, todos los involucrados serán escuchados y no se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos al proceso, salvo si quien los solicita es la Sostenedora, Tribunales de Justicia, Fiscalía, Policía de Investigaciones o la Superintendencia de Educación.

**F) INFORME CONCLUYENTE:** Una vez terminada la etapa de indagación, la que no puede exceder del plazo de 30 días ya indicado, el encargado tendrá 2 días hábiles para entregar el resultado del Protocolo mediante entrevista, el cual se materializará en un Informe Concluyente (**Formulario Cuatro**) al apoderado del estudiante involucrado.

El Informe deberá incluir las acciones realizadas, en especial los medios de pruebas obtenidos, las conclusiones, las sanciones y medidas que correspondieren de acuerdo al Reglamento Interno Escolar.

Si hay más de un involucrado se deberá elaborar un Informe para cada uno de ellos.

En caso de no ser posible la entrevista, se le remitirán los antecedentes por carta certificada, enviada al domicilio del apoderado registrado en CMI Escolar.

Si el resultado de la indagación, sugiere la medida de cancelación de matrícula o expulsión, el Informe Final deberá, ser entregado solo a Rectoría, en el mismo plazo, para que ésta determine la adopción de la medida sugerida, de acuerdo al Procedimiento de Expulsión o Cancelación de matrícula regulado en el Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media en su Anexo N° 8.

#### **I) NORMAS DE APELACIÓN A SANCIONES:**

- a) Si la sanción determinada es distinta de cancelación de matrícula o expulsión, los involucrados y/o sus apoderados, tendrán derecho de apelar por escrito (**Formulario Cinco**) ante el Rector del Establecimiento, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del Informe, el cual resolverá por escrito (**Formulario Seis**), en un plazo de 5 días hábiles siguientes. La resolución se enviará por correo electrónico a los involucrados (registrado en CMI), y a falta de este, mediante carta certificada al domicilio de los involucrados (registrado en CMI).
- b) Si la sanción determinada es cancelación de matrícula o expulsión, la apelación deberá sujetarse a las normas del Procedimiento de Expulsión o Cancelación de Matrícula del Reglamento Interno Escolar de Educación Básica y Media.

#### **J) CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO:**

Los plazos establecidos en este procedimiento son de días hábiles; entendiéndose por inhábiles los días sábados, domingos y festivos, incluyendo, las interrupciones del periodo escolar o periodo en que uno o más involucrados se encuentren con licencia médica.

**FORMULARIO UNO**

<b>FECHA DE INGRESO</b>	__/__/____
<b>HORA</b>	__:__ Horas

<b>DATOS DENUNCIANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>TELÉFONO</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>DATOS DE SU ESTUDIANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>CURSO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>DOMICILIO</b>	

<b>DATOS DEL DENUNCIADO</b>			
<b>NOMBRE COMPLETO</b>			
<b>CURSO</b>			
<b>ENCIERRE EN UN CÍRCULO O COMPLETE, SEGÚN CORRESPONDA</b>	<b>Estudiante</b>	<b>SI - NO</b>	<b>CURSO:</b>
	<b>Apoderado</b>	<b>SI - NO</b>	<b>CURSO:</b>
	<b>Profesor Jefe</b>	<b>SI - NO</b>	
	<b>Profesor de Asignatura</b>	<b>SI - NO</b>	<b>ASIGNATURA:</b>
	<b>Asistente</b>	<b>SI - NO</b>	
	<b>Otro</b>		<b>QUIÉN:</b>

ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN DETECTADA			
<b>Día y hora de ocurrencia de los hechos</b>	__/__/____ __:__ Horas	<b>Lugar de ocurrencia de los hechos</b>	
<b>TESTIGO(S)</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
	<b>Nombre</b>	<b>Curso o cargo:</b>	<b>Contacto:</b>
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA			

---

**RECLAMANTE**

**RECEPCIÓN DE SECRETARÍA/CMI ESCOLAR  
(SEGÚN CORRESPONDA)**

**FORMULARIO DOS. FICHA DE ENTREVISTA**

<b>N° ENTREVISTA</b>	
<b>FECHA</b>	__/__/__
<b>HORA</b>	__:__ Horas

<b>DATOS ENTREVISTADO</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>TELÉFONO</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>ENTREVISTA/DECLARACIÓN</b>

\_\_\_\_\_  
**FIRMA ENTREVISTADO**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA ENTREVISTADOR**



## FORMULARIO TRES. DERIVACIONES

### 3.1 DERIVACIONES

Derivación/denuncia	Fecha	Institución	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable
Derivación a constatar lesiones				
Denuncia (si es constitutivo de delito)				
Derivación a Tribunal de Familia				
Otras:				

Adjuntar documentación de respaldo.

### 3.2 OTRAS:

Tipo de medida	Descripción	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable

Adjuntar documentación de respaldo.

**FORMULARIO CUATRO. INFORME CONCLUYENTE (ENTREGA CON CARÁCTER DE RESERVADO)**

<b>PROTOCOLO:</b>	
<b>FECHA INFORME</b>	__/__/__

<b>DATOS DEL ENCARGADO DEL PROTOCOLO</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)</b>	
<b>INICIALES DE SU NOMBRE</b>	
<b>CURSO</b>	

<b>DATOS DE INVOLUCRADOS (INDICAR SI ES AFECTADO – DENUNCIADO)</b>	
<b>INICIALES DE SU NOMBRE</b>	
<b>CURSO</b>	

<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		
<b>TIPO DE ACCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	__/__/__	
2.	__/__/__	
3.	__/__/__	
4.	__/__/__	

CONCLUSIONES Y FUNDAMENTOS

SANCIÓN			
SANCIÓN	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.	__/__/__	__/__/__	

MEDIDA			
MEDIDA	FECHA INICIO	FECHA DE TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1.	__/__/__	__/__/__	

<b>ENTREGA DEL INFORME (FICHA INTERNA)</b>				
<b>PROTOCOLO:</b>				
<b>DENUNCIANTE:</b>				
<b>AFECTADO:</b>				
Medio de citación				
Fecha de citación				
Fecha de entrevista				
Lugar de entrevista				
Hora de entrevista				
Firma reclamante				
Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere) adjuntar comprobante	Fecha del envío: __/__/____	Hora de envío: __:__ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:
<b>DENUNCIADO</b>				
Medio de citación				
Fecha de citación				
Fecha de entrevista				
Lugar de entrevista				
Hora de entrevista				
Firma reclamado				
Datos de envío del Informe por carta certificada (si correspondiere). Adjuntar comprobante	Fecha del envío: __/__/____	Hora de envío: __:__ Horas	Empresa de correos:	Nombre y Firma del remitente:

**NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO**

**FORMULARIO CINCO. APELACIÓN**

<b>FECHA DE RECEPCIÓN APELACIÓN</b>	__/__/__
---	----------

<b>DATOS DEL APELANTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>RUN</b>	
<b>CURSO/CARGO</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

<b>ARGUMENTOS DE LA APELACIÓN</b>

---

**FIRMA APELANTE**

## FORMULARIO SEIS. RESOLUCIÓN DE APELACIÓN

### RESOLUCIÓN DE APELACIÓN

<b>PROTOCOLO</b>	
<b>FECHA</b>	__/__/__
<b>MEDIO DE ENVÍO</b>	

**Estimado Sr(a).** \_\_\_\_\_  
**Presente.**

Junto con saludar, en virtud de los antecedentes presentados en su escrito de apelación, de fecha \_\_\_\_\_ se resuelve que \_\_\_\_\_ en base a los siguientes fundamentos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Saludos cordiales,

\_\_\_\_\_  
**RECTOR(A)/SOSTENEDOR**  
**ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL**

cc. archivo



## FORMULARIO SIETE. A MÍ ME SUCEDE QUE "A MÍ ME SUCEDEQUE..."

Me llamo: \_\_\_\_\_ Curso: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Soy(mujer,varón): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años.

Este cuestionario permitirá que reconozcas en ti, o en otros, ciertas conductas, las cuales son importantes de manejar, controlar y/o modificar. Reconociéndolas será más fácil obtener ayuda o apoyo y en tu colegio hay personas especializadas para dártelo.

El cuestionario que estás leyendo te permitirá identificar si existe intimidación o maltrato dentro del ambiente escolar, sea proporcionado por compañeros o compañeras de tu escuela o liceo. Ten en cuenta que algunos estudiantes cuando son maltratados, acosados o amenazados por otro u otros compañeros pueden sentir temor a hablar. Por esto, ten presente que este cuestionario te permitirá expresar tus sentimientos y emociones sobre el problema de violencias. No existen respuestas correctas o erróneas.

<b>Durante el último mes, en el colegio:</b>	Todos los días	2 a 3 veces por semana	2 a 3 veces por mes	Una vez al mes	Nunca
Me dicen sobrenombres que no me gustan.					
Se burlan de mí (cómo hablo, uso lentes, soy feo/a, soy chico/a, malo para la pelota).					
Me golpean o agreden físicamente.					
Han amenazado con pegarme.					
Me presionan para que les dé mi dinero, colación u otras pertenencias.					
Me presionan para que yo haga cosas que no me gustan y no quiero hacer.					
Mis compañeros me dicen garabatos y groserías.					
Mis compañeros esconden o me sacan mis cosas (cuadernos, lápices, ropa).					
Me han dañado mis cosas en el colegio					

(cuadernos, libros, lápices, trabajos, ropas).					
Han dicho mentiras acerca de mí, que me hacen daño y/o desprestigian.					
Mis compañeros no me dejan jugar con ellos/as.					
No me dejan estudiar con ellos ni participar en los trabajos de grupo.					
Mis compañeros no me dejan dar mis opiniones en el grupo.					
He sentido miedo de venir al colegio y de encontrarme con algunos compañeros.					
Me siento triste y me dan ganas de llorar cuando estoy en el colegio.					
Me siento sola/o y aburrída/o, no tengo ganas de venir al colegio.					
Me han molestado sexualmente (besos y contactos corporales contra mi voluntad).					

Es muy importante que respondas a este cuestionario con la verdad, ya que así puedes ayudar a que podamos comprender cómo se sienten en nuestro colegio y qué se requiere para que tú y tal vez otros compañeros o compañeras se sientan y lo pasen mejor. Este cuestionario será confidencial.

Revisa cada una de las afirmaciones y luego marca con una "X" la frecuencia con que ello ocurre. Para cada afirmación debes seleccionar solamente una alternativa. Si crees importante agregar algo más, escríbelo en el reverso de la hoja. Si tienes una duda, no olvides consultar. Gracias por ayudarnos de hacer de nuestro colegio un mejor lugar en el cual estudiar. **Podrás indicar al reverso de la hora los responsables de las conductas que se describen y que te afectan.**

#### FORMA DE TABULAR

- Todos los días: 4puntos.
- 2 a 3 veces por semana: 3puntos.
- 2 a 3 veces por mes: 2puntos.
- una vez al mes: 1punto.
- nunca: 0 puntos.

#### TABULACIÓN DE RESULTADOS

- 0 puntos: Ausencia de maltrato
- 1-17 pto: maltrato leve
- 18-43 pto: maltrato moderado
- 44-68 pto: maltrato grave