



---

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A  
SITUACIONES DE MALTRATO, HOSTIGAMIENTO  
ESCOLAR O VIOLENCIA  
entre miembros de la comunidad educativa**

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, HOSTIGAMIENTO<sup>1</sup> ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

## VISIÓN Y CONTEXTO

El colegio San Luis de Alba busca formar personas acogedoras, que logran ver a Cristo en el otro, y por lo tanto, son respetuosas y se preocupan de darle un trato digno a cada miembro de la comunidad.

De esta forma, consideramos que la buena y segura convivencia es un aspecto fundamental, siendo el resultado de la participación activa de todos los estamentos en la construcción de la comunidad.

El Colegio rechaza las conductas consideradas como maltrato y hostigamiento escolar. Pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos o intervenirlos, en el caso que se hayan producido.

Por lo anterior el siguiente Protocolo busca prevenir y atender situaciones de maltrato escolar en todas sus variantes con énfasis en el hostigamiento escolar, cumpliendo con la normativa legal vigente.

## I. CONCEPTOS SOBRE MALTRATO ESCOLAR

Maltrato escolar refiere a todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por cualquier medio (incluso tecnológico), en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad escolar<sup>2</sup>. Según quién y cómo se cometa el maltrato, se puede clasificar en:

1. Maltrato entre alumnos
2. Hostigamiento escolar
3. Maltrato de alumno a adulto
4. Maltrato de adulto a un alumno
5. Maltrato entre adultos

### 1. MALTRATO ENTRE ALUMNOS

Todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por un estudiante a través de cualquier medio en contra de otro estudiante. Entre otras, las conductas de maltrato entre estudiantes pueden ser insultos, amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, lesiones físicas, leves o graves.

### 2. HOSTIGAMIENTO ESCOLAR

*Se entenderá por hostigamiento escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizado 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.*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> También conocido como acoso escolar o *bullying* por su expresión en inglés.

<sup>2</sup> Ley General de Educación, art. 16.

<sup>3</sup> Ley General de Educación, art. 16 B.

### 3. MALTRATO ALUMNO - ADULTO

Todo tipo de violencia física, verbal y/o psicológica leves o graves, cometida por un estudiante a través de cualquier medio en contra de un adulto en el Colegio o fuera de él. Entre otras, estas conductas pueden ser insultos, amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, lesiones físicas, destrucción de bienes.

### 4. MALTRATO ADULTO - ALUMNO

El Colegio considera de especial gravedad cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad sea docente, asistente de la educación u otro.

### 5. MALTRATO ADULTO - ADULTO

El Colegio considera de especial gravedad cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio entre los adultos involucrados en la educación de los alumnos, entre otros se considera maltrato entre funcionarios del Colegio, entre funcionarios y apoderados, entre apoderados.

**Es importante distinguir el hostigamiento escolar de otras dificultades de convivencia propias de una comunidad, como conflictos de intereses entre pares<sup>4</sup>. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen hostigamiento escolar que se distingue por la asimetría de poder entre los involucrados, la reiteración en el tiempo de la agresión y la gravedad de la misma.**

## II. ACCIONES PREVENTIVAS

El camino comunitario y la buena convivencia escolar se enseñan y aprenden, desde una dimensión formativa que se ve expresada en distintos ámbitos como por ejemplo en la sala de clases, reuniones de padres, madres y apoderados, salidas pedagógicas, entre otras.

Asimismo, el enfoque formativo de la convivencia, tiene una dimensión preventiva que implica preparar al alumno para tomar decisiones anticipadas y enfrentar situaciones que alteran la convivencia positiva. Dentro de las acciones que realizamos para promover una sana convivencia escolar se destacan:

- Una comunicación directa y fluida entre los apoderados y el Profesor Jefe y/o Director de Formación.
- Actividades con todos los estamentos que construyen la comunidad del curso. Son ejemplo de ellas el momento de acogida diaria entre el Profesor Jefe y la comunidad curso, las asambleas , las charlas que fomenten la buena convivencia escolar para padres, madres y/o apoderados, etc.
- Los temas trabajados en la hora de Orientación dedicada explícitamente a la convivencia escolar.
- Las observaciones de clases que realiza el equipo de psicología y Orientación, el área académica, el Consejo de Ciclo.
- La observación y presencia de adultos en situaciones donde podrían existir dinámicas favorables para la detección de estos problemas como, por ejemplo, el recreo, las clases de educación física o las actividades extra programáticas.
- La difusión y conocimiento por parte de toda la comunidad escolar del Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RIE).
- las actividades de Tutoría y Servicio.

<sup>4</sup> **Conflicto de interés:** Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo además que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas. Los conflictos en toda comunidad son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

- Los acompañamientos a alumnos por parte de sus Profesores Jefes o tutores.

En el plan de estudios, el Colegio posee transversalmente al currículum escolar, una estrategia de prevención y de promoción de buen clima escolar, fomentando los factores de protección en todas las asignaturas.

Con los alumnos y alumnas se realizan actividades para promover el buen trato en también jornadas de trabajo colaborativo.

Por último, el colegio realiza sociogramas y encuestas a sus diferentes cursos para monitorear la convivencia escolar.

### **CONDUCTAS**

Se consideran faltas asociadas al maltrato -definidas en el RIE-, entre otras, las siguientes:

- Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de chats, redes sociales, mensajes de whatsapp, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

## **III. ACCIONES FRENTE A UNA DENUNCIA DE MALTRATO U HOSTIGAMIENTO ESCOLAR**

### **PRINCIPIO DE INTERVENCIÓN INMEDIATA.**

Para todos los casos de maltrato, ya sea entre alumnos, de alumno a adulto, de adulto a alumno o entre adultos, si el hecho es observado directamente por un funcionario del Colegio (docente, directivo o asistente de la educación) se debe detener el proceso de agresión e identificar a los implicados: quién cometió la agresión, la víctima y quienes la presenciaron en calidad de espectadores. En paralelo se debe informar al Director(a) de Formación, respetando la formalidad indicada en este Protocolo.

### **ABORDAJE**

- **ENTRE ALUMNOS**

#### **A. Detección o notificación de denuncia**

Los adultos -profesores, tutores, apoderados u otros colaboradores del Colegio- siempre deben comunicar formalmente los indicios de hostigamiento escolar que observen y deben poner en conocimiento al Profesor Jefe o al Director(a) de Formación, que son el canal establecido para el tratamiento de estas situaciones.

Los alumnos podrán comunicar estas situaciones a cualquier adulto colaborador del Colegio, quien pondrá en antecedentes al Profesor Jefe o Director(a) de Formación.

- Forma de presentación del reporte o denuncia.

- La denuncia debe formularse por escrito y contener el relato de los hechos, nombre, apellido, teléfono, y dirección del denunciante, además de identificar al eventual agresor.
- Si el denunciante fuese el alumno agredido u otro alumno, podrá formular la denuncia verbalmente al Profesor Jefe quien tomará nota escrita de la denuncia, previendo en todo momento resguardar la integridad física y psicológica del denunciante. En cualquier caso, el receptor de la denuncia deberá comunicar de inmediato al Director de Formación.
- En el mismo acto, el denunciante deberá entregar toda la información posible, de distintas fuentes, ya sean declaraciones, documentos u otros, con el objeto de comenzar una investigación de los hechos según el debido proceso.

B. Investigación del caso<sup>5</sup>

Frente al conocimiento de un hecho que afecta eventualmente la convivencia, el Director(a) de Formación informará a Rectoría, donde se evaluará la situación denunciada.

El Director(a) de Formación y Encargado de Convivencia Escolar debe consignarla en el Libro de Registro, iniciando la investigación con los debidos antecedentes que tenga del caso. Debe quedar registro del proceso de investigación<sup>6</sup> y la conclusión de la investigación.

El Colegio resolverá en un plazo de 7 días hábiles pudiendo prorrogarse por 5 días hábiles posteriores al plazo inicial, definiendo:

- Qué tipo de maltrato constituye el caso.
- Si existe asimetría entre los agresores y las víctimas, por ejemplo porque son más o porque son más fuertes física o psicológicamente.
- Si el maltrato se ha dado en forma sostenida (reiteración).

Para lograr lo anterior, se debe proceder de la siguiente manera:

- El Director(a) de Formación y Profesor Jefe entrevistarán al alumno supuestamente agredido y al alumno supuestamente agresor y al menos a 3 testigos que podrán ser colaboradores del Colegio o alumnos. El psicólogo del ciclo apoyará las labores de entrevistas.
- Se solicitarán informes de otros profesores o tutores.
- El Profesor Jefe y el Director(a) de Formación entrevistarán a los apoderados de los alumnos involucrados comunicándoles sobre la existencia de una denuncia y el inicio de una investigación, explicándoles en qué consiste el proceso.
- Durante toda la investigación, se acompañará al alumno supuestamente agredido para velar por su seguridad y darle pautas de acción.
- Una vez recabada la información, el Director(a) de Formación junto con el Profesor Jefe, discernirán si corresponde o no a una situación de hostigamiento escolar. Las conclusiones de esta investigación serán presentadas en un informe a Rectoría, incluyendo las medidas disciplinarias, pedagógicas y reparatorias que se deberán tomar.
- El apoderado y alumno podrán apelar por escrito a la resolución mediante una carta dirigida al Rector, apelación que el Colegio deberá responder en los siguientes 5 días hábiles.

a. <sup>5</sup> La siguiente investigación se aplica en el caso que el maltrato no sea constitutivo de delito. En caso contrario se aplicará el Protocolo de Vulneración de Derecho, el título correspondiente "Del actuar del Colegio San Luis de Alba en caso de existir una investigación judicial o derivación a organismos externos".

Esta investigación debe hacerse con discreción dado el apego a los principios de confidencialidad, respeto a la honra y en ella pueden participar el Profesor Jefe, Director(a) de Formación, y psicólogo. Otras acciones útiles para verificar una situación de hostigamiento escolar son la observación de clases y aquellas intencionadas del grupo, la elaboración de un sociograma de curso, entrevistas con otros alumnos, informes de otros profesores o tutores y conversación con la familia.

El psicólogo del ciclo llevará un acta y abrirá una carpeta donde quedarán guardadas todas las evidencias del caso (entrevistas, informes, actas, etc.).

## VI. MEDIDAS A TOMAR:

- A. Cuando la situación es de maltrato, pero no es de hostigamiento escolar**
- Se informará la resolución al Director de Formación para recibir sus comentarios y/u observaciones.
  - Se comunicará al denunciante y a los apoderados y se procederá por los caminos habituales de corrección y apoyo definidos en el RIE.
  - Con el curso, se realizará un trabajo de fortalecimiento de clima y convivencia, pudiendo hacerse durante la hora de orientación , u otra instancia si se estima conveniente. Para esto se coordinará un trabajo conjunto entre el Director(a) de Formación, el Profesor Jefe, psicólogo y tutores significativos del curso.
  - Con los alumnos involucrados, se realizará un seguimiento con el Profesor Jefe, Director(a) de Formación y en caso de necesidad, con el psicólogo.
- B. Cuando la situación es de hostigamiento escolar**
- El Director(a) de Formación presentará al Rector(a) un informe del caso con sus recomendaciones y conclusiones, incluyendo una propuesta de medidas pedagógicas y/o formativas, reparadoras y disciplinarias y/o sancionatorias, según sea el caso. De ser necesario, establecer medidas de resguardo especiales para la víctima de maltrato, si de la investigación arroja la existencia de hechos que lo justifiquen.
  - Se informará la resolución a Rectoría para recibir sus comentarios y/u observaciones.
  - Se actuará de la siguiente manera con los involucrados:
- **Agredido:** el Profesor Jefe y el Director(a) de Formación se comunican con los apoderados del alumno agredido para informarle de la situación y establecer en conjunto las medidas de apoyo que sean pertinentes con los siguientes fines:
    - Fortalecer la seguridad del alumno: asignar a un acompañante, darle la posibilidad de utilizar un pase para hablar con Director(a) de Formación , Profesor Jefe, tutor, psicólogo y orientación, establecer lugar para pasar los recreos, sentarse con algún compañero con el que el alumno agredido se sienta seguro.
    - Reparar la autoestima del alumno: siempre validar y reconocer lo que le ha sucedido, ver la necesidad de apoyo de familia, de tutoría o de algún especialista interno o externo, con el objetivo de recuperar la confianza de quienes debían protegerlo en el colegio.
    - Explicar en repetidas ocasiones y explícitamente cuáles son los comportamientos en los que debe pedir ayuda.
    - Garantizar la comunicación con el alumno y su familia: entrevista quincenal o mensual por al menos un bimestre con apoderados y el alumno.
  - **Agresor(es):** el Profesor Jefe y el Director(a) de Formación se comunican con los apoderados de los alumnos identificados como agresores para informarle de la situación y establecer en conjunto las medidas de disciplinarias, formativas y reparatorias que sean pertinentes con los siguientes fines:
    - Propiciar la toma de conciencia a través de la reflexión, respecto al daño ocasionado, asumiendo la responsabilidad.
    - Corregir al alumno y solicitarle que pida disculpas y realice acciones reparatorias.

- Revisar antecedentes históricos del alumno.
  - Comunicar las medidas tomadas según el RIE. Si el maltrato no se detiene, se procederá al avance , según el RIE.
  - Recomendar a los apoderados, en caso de que el Colegio lo considere oportuno, la incorporación de un especialista externo.
  - Realizar seguimiento y evaluación del alumno y de las medidas tomadas.
- **Curso:** el Profesor Jefe y el Director(a) de Formación trabajarán con el o los cursos involucrados, con los siguientes fines:
    - Reflexionar sobre las dinámicas del curso.
    - Tomar conciencia de los roles y responsabilidades dentro de una comunidad.
    - Restablecer el buen clima de convivencia escolar en la comunidad curso.
    - Monitorear las medidas e intervenciones realizadas.
- **Registro e información:** Si bien la investigación debe ser conducida íntegramente por el Director(a) de Formación , quien dejará constancia escrita del proceso, éste podrá delegar esta función particular en el rol del psicólogo , cuando él lo estime así conveniente.
  - Si hubiere declaraciones de los involucrados o de terceros, éstos deberán firmar la respectiva acta, dando fe de sus dichos. El Director(a) de Formación procurará la protección e integridad de quienes declaren en favor o en contra de los involucrados.
  - De cada uno de estos pasos se deja un registro escrito según la pauta establecida, que deberá ser recopilado por el psicólogo y entregado al Director(a) de Formación, para quedar archivado en el Departamento de Formación , por 5 años.
  - Reunión Director(a) de Formación con Rectoría.
  - Profesor Jefe y Delegados del curso. Se les informará con discreción la situación y plan de acción del curso, pidiendo colaboración y recordando los canales de comunicación establecidos y cómo se sumará a los apoderados.
  - A los profesores de asignatura se les informará sobre la situación con discreción en virtud del principio de confidencialidad que debe resguardar el Colegio, y se les darán las pautas para ayudar en la convivencia escolar del curso.

- **DE UN ALUMNO A UN ADULTO**

Los reportes de posible maltrato por parte de un alumno contra un adulto que sea funcionario del Colegio serán analizados conforme al RIE y de acuerdo al protocolo anteriormente indicado. En tal caso, se aplicará complementariamente el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.

- **DE UN ADULTO A UN ALUMNO**

El artículo 16 de la Ley General de Educación, establece lo siguiente: “Revestirá de especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad o un adulto de la comunidad educativa”.

Los reportes de posible maltrato por parte de un adulto que sea funcionario del Colegio contra un alumno serán analizados conforme al RIE y de acuerdo al protocolo anteriormente indicado. En tal caso, se aplicará complementariamente el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.

En el caso de acreditarse la responsabilidad de un apoderado en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un alumno o alumna de la comunidad escolar del Colegio, se podrá imponer la medida de cambio de apoderado.

En el caso de acreditarse la responsabilidad de un docente y, en general de un funcionario del Colegio, en actos de violencia física o psicológica que afecten a un alumno de la comunidad escolar del Colegio, se podrá imponer las medidas que contempla la legislación laboral vigente, incluyendo el término del Contrato de Trabajo, según corresponda.

- **ENTRE ADULTOS**

Los reportes de posible maltrato por parte de **un funcionario del Colegio hacia un apoderado o viceversa**, serán analizados conforme al RIE y de acuerdo al protocolo anteriormente indicado.

En el caso del funcionario del Colegio se podrá aplicar el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.

Los reportes de posible maltrato **entre funcionarios del Colegio** serán analizados de acuerdo al protocolo anteriormente indicado, con la salvedad que la denuncia debe hacerse al Director de Área correspondiente.

En tal caso, se aplicará el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.

Los reportes de posible maltrato **entre apoderados del Colegio**, acontecido en los recintos escolares (ej. patios, salas de clase, estadio, entre otros), serán analizados conforme al protocolo anteriormente indicado. En tal caso se ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes teniendo en cuenta la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa y el bien superior de los alumnos.

## **VII. LO QUE NO ESTÁ RECOMENDADO FRENTE A UNA SOSPECHA DE UN CASO DE MALTRATO ESCOLAR:**

- a. Actuar sólo, sin el consejo de otro.
- b. Minimizar lo sucedido frente al agredido.
- c. Generar en primera instancia conversaciones entre el agresor y el agredido.
- d. Dialogar con el curso a espaldas del agredido.
- e. Abandonar el seguimiento de las medidas acordadas.