



PROTOCOLO DE ACCIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL COLEGIO

INTRODUCCIÓN

Esta pauta establece el procedimiento a seguir en la eventualidad de presentarse una situación de conflicto al interior del Colegio, cuya dimensión o gravedad afecte al normal desarrollo de las actividades. Su aplicación permitirá a quienes dirigen e integran la comunidad Colegio un adecuado manejo de los problemas asociados a violencia escolar. De esta forma, este protocolo de actuación es una secuencia inmediata y ordenada de acciones para la resolución de los conflictos a objeto de precisar responsables, se apliquen sanciones y se conduzcan acciones remediales a fin de que estas situaciones no se repitan a través de ésta se fortalezca el rol formativo del Colegio.

1. Definición:

Entendemos por violencia en el Colegio cualquier atentado significativo producido contra la dignidad e integridad de las personas o sus bienes dentro del establecimiento, en alguna instancia promovida por éste, en el ámbito familiar u otros. Su naturaleza puede ser tanto física como verbal o psicológica, suponiendo en todo caso un riesgo grave y real de deterioro de la integridad física y/o psicológica- emocional y de las condiciones de vida de la persona que lo padece y, por extensión, del entorno en el que se desenvuelve.

1.1 Tipos de Violencia:

- a. Física: Golpes de puño, bofetadas, puntapiés, empujones, zancadillas o golpes provocados con algún objeto...
- b. Verbal: Insultos, descalificaciones, burlas, bromas de mal gusto, sobrenombres que ridiculizan, exponer la privacidad del afectado...
- c. Sexual: Expresiones e insultos de connotación sexual, insinuaciones de carácter sexual, tocaciones no consentidas, exponer aspectos de la sexualidad del afectado...
- d. Bullying o acoso: Acciones u omisiones de hostigamiento o agresión reiterado entre pares, de carácter asimétrico o de superioridad física y/o psicológica del victimario(a) respecto al(la) afectado(a), sea en el ámbito Colegio o fuera de éste.
- e. Cyberbullying: Acciones u omisiones de hostigamiento o agresión reiterado a través de medios tecnológicos utilizando redes sociales para enviar mensajes, imágenes, videos u otros que buscan humillar, ridiculizar y que al igual que el bullying, generan daño psicológico a la víctima, a sus entorno familiar y afecta la convivencia en el ámbito escolar.

2. Esquema de intervención:

Al producirse un conflicto de carácter violento; agresión, falta de respeto a la autoridad de un adulto, daño físico y/o psicológico, daño a las instalaciones o implementos del establecimiento, cyberbullying, ingreso de personas ajenas al establecimiento con riesgo para los integrantes de éste, maltrato a miembros de la comunidad, sea éste flagrante o por conocimiento posterior, el protocolo a seguir de manera inmediata a partir de la denuncia es el siguiente:

a. Control y contención:

- En forma inmediata frenar la acción de conflicto si es que en ese momento se está produciendo.
- De tratarse de una situación denunciada, ubicar a quienes resulten señalados como partícipes de lo ocurrido.
- Trasladar al (los) agresor(es) y agredido(s) a un lugar apartado y siempre bajo la supervisión de un adulto.

b. Información y avisos:

- Quien se encuentre como responsable del control y contención de la situación, informará de inmediato al (a los) Profesor(es) Jefe(s) de los involucrados y al Encargado de Convivencia, contribuyendo a precisar aspectos y matices de interés para el análisis del conflicto (lugar, hora, participantes, posibles testigos, situaciones previas, etc.). Independiente de la gravedad de la situación, desde el primer momento se informará al Director del Colegio.

- En forma inmediata se abre un Registro de Atención y Seguimiento de Casos (**RASC**), a objeto de ir recopilando toda la información asociada a la situación de violencia; descripción de la acción o hecho, denuncia, declaraciones y todo aquello que contribuya a su aclaración
- Se revisan antecedentes e información sobre los alumnos implicados en el conflicto.
- Es fundamental que la situación, y las responsabilidades correspondientes en el acontecimiento, queden consignadas en la hoja de vida de los involucrados de la manera más minuciosa posible.

c. Comunicación a la familia

- Una vez puntualizada la situación y asignadas las responsabilidades en el acontecimiento, se procederá a contactar a los apoderados de los involucrados para informarlos respecto a la situación, solicitando su concurrencia inmediata al establecimiento y, de ser necesario, el retiro del alumno de clases.
- En caso de que el apoderado no pueda asistir a la citación inmediata, se le solicitará concurrir al siguiente día hábil a primera hora.
- Se podrá valorar en la entrevista con el apoderado la disposición en cuanto a la reparación de los daños acontecidos o en confiar en las acciones a desarrollar por el Colegio. En este sentido, podemos encontrar al menos las siguientes situaciones:
 - Apoderado colaborativo.
 - Apoderado en actitud defensiva, aunque dispuesto a admitir la existencia de la falta cometida
 - Apoderado agresivo, imputando las causas de los hechos de forma unilateral a la otra parte que no es su hijo y es hostil hacia el tratamiento que realiza el Colegio.
- Se deberá siempre buscar el acuerdo y comprensión de las familias con las decisiones finales, procurando su compromiso con las resoluciones, con el objeto de que se produzca una respuesta coherente y positiva, todo siempre bajo los procedimientos y parámetros establecidos por la Ley 20.536 de Violencia Escolar.
- En todo momento resulta fundamental tanto el registro escrito de las entrevistas que se sucedan, como el favorecimiento de medidas que respeten la privacidad de los involucrados, la confidencialidad del proceso de resolución del conflicto y el más absoluto respeto a la integridad de todos los involucrados.

d. Deber de denunciar:

- En caso que los hechos sean constitutivos de delitos o se presuma la existencia de éstos, que afecten a uno o más estudiantes y que hubieren tenido lugar en el Colegio o en un ámbito ajeno a éste, **con carácter de obligación** el Director del Colegio, Encargado de Convivencia, Profesor(a) jefe, otro docente designado para estos efectos o cualquier funcionario del Colegio deberá denunciar a Carabineros, Policía de Investigaciones, Tribunales de Familia, Ministerio Público u otra entidad dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomen conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima, sus padres, apoderados o tutores.
- Tendrá además carácter de obligación para todos los funcionarios del Colegio el testificar o aportar antecedente sobre los hechos denunciados, sean éstos en el ámbito de las indagaciones internas o las que realicen las entidades externas antes señaladas u otras por derivación de alguna de éstas.
- Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (personalmente, mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados (dejando establecido en el protocolo el medio de comunicación)
- Se consigna el listado territorial de instituciones a las cuales se debe recurrir a hacer efectiva la denuncia de los hechos constitutivos de delitos o presunción de éstos, aportando los antecedentes que fundamenten la denuncia, solicitando la constancia escrita o digital de ésta y adjuntándola al registro de atención y seguimiento del caso.

34° Comisaría Carabineros	Avda. Las Torres 7590 - Cerrillos	229224830
PDI Brigada de Investigación Criminal	Calle Francia 4440 – Estación Central	227083033
Minis. Público o Fiscalía Maipú - Cerrillos	Avda. Central Gonzalo Pérez Llona 60	229656174
OLN (Oficina Local de la Niñez)	Avenida Buzeta 4014 - Cerrillos	950060407 olncerrillos@gmail.com
Juzgado de Policía Local Cerrillos	Las Hortensias 400 - Cerrillos	225385455
4° Juzgado de la Familia - Santiago	General Mackenna 1477 - Santiago	224977400 jfsantiago4@pjud.cl
CESFAM Sofía Pincheira	Avda. Las Torres 7590 - Cerrillos	225747800

Fuente: Superintendencia de Educación
"MODELO ORIENTADOR PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA"
"Circular N° 482 de Junio de 2018 – Anexo 6"

e. Aplicación de la sanción y de los acuerdos de mediación

- El (los) alumno(s) responsable(s) de la o las acciones de violencia serán informados de forma personal y por escrito por parte del Encargado de Convivencia o el Director de las sanciones a asumir y las implicancias de éstas.
- Se instruirá a profesores y asistentes para observar y/o supervisar a el(los) alumno(s) sancionado(s) y de los procedimientos a seguir, ya sea retroalimentación en atención a la conducta, o las sanciones y correcciones en curso.

f. Seguimiento

- El Profesor Jefe será el responsable de entrevistar al(a los) alumno(s) involucrado(s), informando de los resultados del encuentro a los demás profesores y al Director.
- De haber existido suspensión de clases, el Profesor Jefe, en el plazo de una semana desde el retorno del alumno al curso, deberá sostener una entrevista con los padres y posteriormente, a la manera en que se realizó con el alumno, informar de ello al Director del Establecimiento.
- Se indagará respecto a la apreciación de docentes, asistentes y directivos respecto a la apreciación que tienen del alumno y los cambios visibilizados en el mediano plazo, en el entendido de sostener la situación de seguimiento o, en caso de no evidenciar una mejora, la adopción de nuevas medidas, siempre en conformidad a la normativa del Establecimiento.

g. Medidas de resguardo en situaciones que involucren a adultos

- En la eventualidad que la situación de violencia denunciada hacia un(a) alumno(a), flagrante o de denuncia posterior sea de responsabilidad o atribuida a un adulto funcionario del Colegio y se constituyese una vulneración de Derechos de Alumnos (Título V del Reglamento de Convivencia), el proceso indagatorio estará afecto a las mismas formalidades antes enunciadas, siendo responsabilidad de Dirección o de Administración la conducción de éste y las sanciones a aplicar si procediera; previstas en el Reglamento Interno (Título 7º, Párrafo 3º, Artículo 41) y en el Código del Trabajo (Título V, Artículo 160º, Número 7).
- Si quien fuese individualizado como responsable o presumiblemente responsable de los hechos denunciados sea un adulto ajenos al staff de funcionarios del Colegio; un padre, madre, tutor, familiar u otros, a través de entrevista personal con registro escrito y firmado por las partes, el Director del Colegio informará de la situación que lo involucra o responsabiliza, sea esta flagrante o de conocimiento posterior, del proceso indagatorio interno en curso y de la denuncia realizada en instituciones externas así como de las consecuencias posibles de éstas. En primera instancia se le solicitará prescindir de concurrir al Colegio como medida de protección al afectado y en segunda instancia, de comprobarse su responsabilidad en los hechos denunciados, se exigirá cambio de apoderado si tuviese esa condición y prohibición de acceder al establecimiento.

SÍNTESIS DE INTERVENCIÓN. TAREAS – RESPONSABLES – TIEMPOS

TAREA	RESPONSABLES	CUANDO:	OBSERVACIONES
Contención	Docentes, asistentes o directivos que observaron la situación	En el momento	Todo el personal del Colegio está informado de esta responsabilidad
Control	Docentes, asistentes o directivos que observaron la situación	Inmediato al conflicto	Existen tres lugares habilitados para estos efectos
Primera recopilación de información	Docentes, asistentes o directivos que observaron la situación	Inmediato	Consignan con la mayor precisión en hojas de vida la situación de conflicto
Aviso a Profesor(a) Jefe y Encargado de Convivencia	Encargado de Convivencia o Dirección	Inmediato	Aportando a la mayor cantidad de información sobre hechos o acciones observadas.
Recopilar información sobre los involucrados y acciones o hechos asociados al conflicto	Profesor jefe y Encargado de Convivencia	Durante la jornada	Consultar expediente de alumnos y entrevista con éstos, con terceros presentes
Información a Dirección	Encargado de Convivencia	Durante la jornada	Apertura de registro de Atención y Seguimiento de Casos (RASC)
Comunicación a padres y/o apoderados	Profesor jefe o Encargado de Convivencia	Inmediato	Comunicación oral o escrita con respaldos formales a ésta
Entrevista con padres y/o apoderados	Profesor(a) jefe, Encargado de Convivencia o Dirección	En 24 horas como máximo	Informar hechos, proceso indagatorio y posibles consecuencias.
Conciliación	Encargado de Convivencia o Dirección	En 48 horas como máximo	Evaluar posibilidades de acercamiento de las partes y promover éste si no implica riesgo.
Denuncia al Ministerio Público o Policías	Dirección (sí la situación fuese constitutiva de delito)	En 24 horas como máximo	Informar lo sucedido con los respaldos que hubiesen
Convocatoria a Comisión de Convivencia	Encargado de Convivencia o Dirección	En 48 horas como máximo	Informarla situación y curso de indagaciones y analizar en conjunto medidas a administrar
Comunicación de sanciones a involucrados y a sus padres y/o apoderados	Profesor(a) jefe y Encargado de Convivencia o Dirección	Finalizado el proceso indagatorio	Entrevista personal con registro escrito y firma de las partes con al menos dos funcionarios del Colegio presentes
Información a profesores	Encargado de Convivencia o Dirección	En Consejo de Profesores, sesión siguiente a los hechos	Información de proceso indagatorio, conclusiones y sanciones si las hubiesen e indicaciones de seguimiento
Entrevista con involucrados post sanciones	Profesor(a) jefe y Encargado de Convivencia o Dirección	Al momento de cumplir las sanciones administradas (reparaciones, suspensión de clases u otras,...)	Diálogo que genere de parte de involucrados un compromiso de cambio, con tareas implícitas
Entrevista final con padres y/o apoderados	Encargado de Convivencia o Dirección	Al finalizar el período de vigencia de las sanciones	Observar y registrar el cumplimiento de los compromisos de los involucrados y sus padres.
Seguimiento a involucrado y otras medidas	Profesor(a) jefe, Encargado de Convivencia y Dirección	Semestre en curso y sí procede, resto del año escolar.	Inserción de involucrados en la convivencia Colegio, fortaleciendo aspectos que se evidenciaron deficientes y que originaron el conflicto (respeto, tolerancia, sociabilidad...