



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO o MALTRATO ESCOLAR  
COLEGIO RAIMAPU TIERRA FLORIDA

1. Qué entenderemos por acoso escolar.
  - a. Definición
  - b. Formas de acoso escolar
  - c. Clarificación de algunos conceptos.
  
2. ¿Qué hacer si se tiene conocimiento de una situación de acoso?
  
3. Procedimiento a seguir ante supuestas situaciones de acoso:
  - a. actuaciones inmediatas
  - b. recopilación de la información
  
4. Acciones y medidas a seguir en situaciones de acoso.
  
5. Tratamiento de la información.
  
6. Plan de Acompañamiento e Intervención.



## 1. Qué entenderemos por Acoso Escolar.

### a. Definición:

- Según ley 20.536 sobre Violencia Escolar. Art 16.B<sup>1</sup>

“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 contra 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.”

- Según expertos:

Existe acoso escolar cuando un estudiante recibe un continuo y deliberado maltrato físico, verbal y/o psicológico por parte de uno o más compañeros.

Es necesario diferenciar acoso de otro tipo de agresiones esporádicas o manifestaciones violentas. No todas las formas de agresión constituyen acoso escolar o bullying, también llamado matonaje u hostigamiento.

Para considerar un comportamiento como acoso se deben cumplir algunos criterios que se presentan simultáneamente:

1. intención de causar daño
2. repetición de las conductas agresivas
3. persistencia en el tiempo
4. que exista abuso de poder desequilibrado entre agresor y agredido.

### b. Formas de acoso escolar:

El maltrato escolar no solo se presenta en forma de agresiones o golpizas, con frecuencia se presenta como un conjunto de intimidaciones de diferente índole. Algunas de estas manifestaciones son:

- Maltrato verbal: insultos, difamaciones, sobrenombres, rumores.
- Intimidación psicológica: amenazas para provocar miedo, obligar a hacer algo contra su voluntad, chantajes, burlas públicas.
- Maltrato físico: golpizas, agresiones, empujones, robo y destrozo de pertenencias( maltrato indirecto)
- Aislamiento social: ignorar, excluir, no dirigir la palabra, impedir la participación e integración en un grupo, coaccionar a amigos(as) o compañeros(as) de la víctima, rechazos.
- Uso de internet, mensajes móviles con la intención de hacer daño (ciberbullyng)

### d. Clarificación de algunos conceptos:

- **Agresividad:** Es un conducta instintiva. Corresponde a un comportamiento defensivo natural como forma de enfrentar situaciones de riesgo, es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que podría afectar su integridad. La agresividad, no implica necesariamente un hecho de violencia, pero cuando está mal canalizado o la persona no logra manejar sus impulsos, se puede convertir en una agresión o en un hecho de violencia.

---

<sup>1</sup> Ley núm. 20.536 sobre Violencia Escolar



### *Protocolo de Actuación Acoso Escolar*

- **Conflicto:** Es un hecho social. Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo podría derivar en situaciones de violencia.
- **Violencia:** Es un aprendizaje. Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas: el uso ilegítimo de poder y fuerza, sea física o psicológica y el daño al otro como consecuencia.
- **Bullyng:** Es una manifestación de violencia en que un estudiante es agredido(a) y se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas por parte de uno o más compañeros(as). Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico, que puede ser presencial, es decir, directo o mediante el uso de medios tecnológicos. El bullyng tiene tres características centrales que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia: se produce entre pares; es sostenido en el tiempo: existe abuso de poder.<sup>2</sup>

## **2. ¿Qué hacer si se tiene conocimiento de una situación de Acoso?**

El primer paso siempre será informar la situación en el colegio a un docente:

- un profesor o profesora de confianza.
- su profesor(a) jefe(a) o inspector(a)
- un miembro de la dirección. (orientadora, subdirector(a), inspectora general, director).
- Cualquier miembro de nuestra comunidad educativa que esté en conocimiento de alguna situación de acoso, deberá ponerlo en conocimiento del encargado de convivencia del colegio (orientadora), ya sea por escrito, por medios tecnológicos o en forma verbal, mediante una entrevista.
- Un profesor, profesora, o inspector(a) que sorprenda a un estudiante cometiendo maltrato, agresión o situación de violencia, informará en forma inmediata al profesor jefe y se dejará registro de la situación en la hoja de vida del estudiante e informará de manera inmediata al encargado de convivencia.
- Si un estudiante conoce o está involucrado en situación de acoso, deberá informar directamente a su profesor jefe u otro docente de confianza, inspector(a), orientadora, subdirector(a). Quien informará de inmediato al encargado de convivencia.
- Si un apoderado, padre o madre denuncia que su hijo o hija está involucrado en situación de acoso, deberá informar en primera instancia a su profesor(a) jefe(a), a un miembro de la dirección o directamente al encargado de convivencia.

---

<sup>2</sup> Mineduc(2011). "orientaciones para la elaboración y actualización del reglamento de convivencia escolar"



- En todos los casos, se deberá dejar constancia escrita en hoja de entrevistas y entregada a orientadora.

### **3. Procedimiento a seguir frente a sospecha o denuncia de situaciones de acoso u otras:**

Tener claridad que no son acoso:

Peleas, agresiones, bromas, e insultos de manera puntual, sin perseverancia o persistencia en el tiempo. Estudiantes con pocas habilidades sociales, que puedan sentirse poco integrados, o desplazados. Cuestiones como la indisciplina o mal comportamiento.

Estas situaciones serán abordadas según se indica en nuestro Reglamento de Convivencia Escolar y tomando en cuenta las acciones reparatorias y de resolución pacífica de conflictos que allí se indican.

Frente a agresión física o verbal en el patio o en la sala de clases:

- El profesor o adulto presente, pacificará la situación, separará a los involucrados y dialogará con cada uno de ellos individualmente, para invitar a la calma. De inmediato informará a inspectoría y dejará registro de la situación. Y se tomarán las medidas necesarias de urgencia, para resguardar la seguridad del estudiante agredido. Y las medidas cautelares para el estudiante agresor.
- En primer ciclo, se informará en primera instancia al o la profesor(a) jefe(a), quién en conjunto con inspectoría continuarán con los pasos siguientes.
- Profesor(a) jefe(a), inspectoría: Averiguará e indagará la situación, dejará registro en la hoja de vida del estudiante o los estudiantes involucrados. Informará a encargado de convivencia para evaluar y definir si se trata de una agresión puntual o de situación de acoso.
- Si la situación es puntualmente una agresión, se aplicarán las medidas establecidas en nuestro Reglamento de Convivencia escolar (registro conductual, entrevistas con estudiantes, entrevistas con apoderados para informar situación, compromisos y acuerdos, medidas reparatorias, mediación)

### **4. Acciones y medidas a seguir en situaciones de acoso:**

#### **a. Recopilación de la información:**

- En este proceso la situación de acoso será abordada directamente por un equipo compuesto por profesor(a) jefe(a)/ subdirección/inspectoría y orientadora (encargada de convivencia).



### *Protocolo de Actuación Acoso Escolar*

- Una vez confirmada la situación de acoso que afecta a un estudiante, la orientadora (encargado de convivencia) deberá informar a la brevedad a dirección y subdirecciones respectivas e iniciar un proceso de indagación y recopilación de información.
- Será responsabilidad del profesor(a) jefe(a) entregar y aportar toda la información a la orientadora (encargada de convivencia) facilitando este proceso de recopilación.
- Inspectoría y subdirección, aportará formando parte de este equipo y facilitando el proceso.
- Durante el transcurso de la recopilación de información, se tomarán las medidas necesarias para resguardar la confidencialidad, la tranquilidad y seguridad de los estudiantes involucrados.

#### **B. definición de la intervención:**

La orientadora (encargado de convivencia), en reunión con profesor(a) jefe(a), inspector(a),y subdirección, evaluará y determinará la intervención necesaria.

- Realizar entrevistas con los estudiantes involucrados. (Evitando su sobreexposición a ser entrevistado por varias personas.)
- Se propiciará un espacio adecuado para acoger al estudiante agredido (víctima) dejando en claro que se le ayudará a solucionar su problema y que el colegio resguardará su integridad.
- También, se acogerá al estudiante agresor (entendiendo que algo le está pasando que actúa de esta forma), dejando en claro que el colegio no permitirá situaciones de acoso o agresión y que buscaremos soluciones para su mejor adaptación a una buena convivencia. Informando las consecuencias de su conducta. (en esta etapa no es pertinente aplicar inmediatamente una sanción, sin contar con toda la información necesaria para definir los pasos siguientes)
- Citar a la brevedad a entrevista a los padres de los estudiantes involucrados para poner en conocimiento de los hechos, de las medidas tomadas y del proceso a seguir. Se solicitará su implicancia y compromiso en la solución de la situación. Estas entrevistas se realizarán en forma personal con cada familia.

#### **5. Tratamiento de la información**

- Llevar registro de todas las entrevistas, dejando claro objetivo, observaciones, acuerdos y/ o sugerencias.
- Se elaborará un registro con la información recopilada y un Plan de Acompañamiento que contemple las medidas reparatorias y sanciones, derivaciones, fechas y plazos para cumplimiento de requerimientos.



### *Protocolo de Actuación Acoso Escolar*

- Información a los profesores del curso: Una vez terminado el proceso indagatorio, se informará a los(as) profesores(as) del curso acerca del proceso de indagación y acompañamiento. Solicitando aportes sobre sus observaciones en aula, estrategias de apoyo y sugerencias de manejo conductual.

#### **6. Elaboración de un Plan de Acompañamiento e Intervención:**

El Plan de acompañamiento será elaborado por orientadora (encargada de convivencia escolar), y profesor(a) jefe(a). Este Plan será compartido con dirección, quién dará por aprobado el proceso de intervención.

El Plan de acompañamiento deberá contemplar lo siguiente:

- Será elaborado para cada caso en particular.
- Será informado a subdirector(a) de ciclo, inspectoría y a los profesores del curso.
- Medidas a nivel colegio, curso y con cada estudiante involucrado (víctima, victimario y los estudiantes “observadores”)
- Involucrar a la familia con acciones concretas para apoyar a sus hijos en la resolución del conflicto, e informando el Plan de acompañamiento.
- Información sobre posibles apoyos externos como especialistas (según corresponda: psicólogo, neurólogo, terapeuta, etc.)
- Posibles derivaciones a servicios de salud, OPD u otros.
- Acciones reparatorias.
- Acciones de sensibilización.
- Programas de orientación: programa de afectividad, habilidades sociales, clima de aula, buen trato, resolución de conflictos, autoestima, identidad, etc.
- Orientaciones y acuerdos de estrategias de manejo conductual con profesores del curso.
- Tiempos de aplicación del Plan.
- Evaluación del Plan.

