Corporación Municipal de Punta Arenas
Educación Salud Atención al Menor

Protocolo de Actuación

Area de Atención al Menor

Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre los miembros de la comunidad educativa.

Índice

1. Introducción 5

1.1 Principios orientadores 7

1.2 Objetivos 10

Objetivos generales 10

Objetivos específicos 10

2. Contextualización 11

2.1 Marco legislativo 11

2.2 Marco conceptual 14

2.2.1 Violencia escolar 14

2.2.2 Violencia entre los miembros de la comunidad educativa 18

2.2.3 Violencia entre adultos en la comunidad educativa 18

2.3 Reglamento de convivencia 20

2.3.1 Recomendaciones para reglamento interno frente a los niveles de gravedad 21

3 Protocolo 22

3.1 Pautas generales 22

3.2 Designación de responsable de activación del protocolo 24

4. Pasos protocolo de actuación para situaciones de violencia con estudiantes involucrados 25

4.1 Detección 25

4.1.1 Detener el conflicto 25

4.1.2 Reportar la situación de conflicto 25

4.1.3 Establecer si es necesario el traslado al centro asistencial 26

4.1.4 Acompañamiento a las partes 27

4.1.5 Información a las familias (De agredido como el agresor) 27

4.1.6 Establecer si es necesario efectuar una denuncia 28

4.1.7 Evaluar reporte a la superintendencia de educación 29

4.2 Intervención 30

4.2.1 Recopilación de antecedentes de la situación de conflicto 30

4.2.2 Intervención para casos de violencia escolar y bullying entre estudiantes 31

4.2.3 Definir medidas disciplinarias formativas (contemplan medidas de carácter pedagógicas y psicosocial) 32

4.2.4 Comunicación con profesores 33

4.2.5 Comunicación con las familias en general 33

4.2.6 Establecer si se requiere derivación 34

4.3 Estudiantes y adultos involucrados en situaciones de conflictos 34

4.3.1 Violencia de funcionario a estudiante 35

4.3.2 Violencia de estudiante a funcionario 36

4.3.3 Violencia de apoderado del establecimiento a estudiantes..... 37

4.3.5 Violencia de estudiante a apoderado 38

4.4 Seguimiento 39

4.4.1 Para estudiantes agredidos/as y Agresor/as 39

4.4.2 Derivaciones a la red institucional..... 40

4.5 Cierre..... 41

4.5.1 Generar un informe de actuación 41

5. Pasos protocolo de actuación para situaciones de violencia con adultos involucrados 42

5.1 Detección..... 42

5.1.1 Detener el conflicto..... 42

5.1.2 Reportar la situación de conflicto 42

5.1.3 Establecer si es necesario el traslado al centro asistencial..... 42

5.1.4 Realizar denuncia 43

5.2 Intervención 43

5.2.1 Violencia de apoderado/as a funcionario/as 44

5.2.2 Violencia de funcionario/as a apoderado/as..... 45

5.2.3 Violencia entre funcionario/as 46
5.2.4 Violencia entre apoderado/as 47

5.3 Seguimiento 48

5.4 Cierre..... 48

6. Resumen protocolo de actuación para situaciones de violencia con estudiantes involucrados 49

7. Resumen protocolo de actuación para situaciones de violencia con adultos/as involucrados 53

8. Flujogramas 56

8.1 Flujo ante situación de violencia entre estudiantes 56
8.2 Flujo ante situación de violencia entre estudiantes-adultos/a 57

8.3 Flujo ante situación de violencia entre adultos/as 58

9. Anexos 59

Anexo N°1 Recepción y descripción del caso 59

Anexo N°2 Intervención en casos de crisis 60

Anexo N°3 Entrevista con la familia del agredido/a 62

Anexo N°4 Entrevista con la familia del agresor/a 64

Anexo N°5 Entrevista individual con el agredido/a 66

Anexo N°6 Entrevista individual con el agresor/a 67

Anexo N°7 Pauta para generar un plan de acción 68

Anexo N°8 Entrevista de seguimiento con el agredido/a 69

Anexo N°9 Entrevista de seguimiento con el agresor/a 70

Anexo N°10 Reunión reflexiva – restaurativa entre agredido/a e implicados/as 72

Anexo N°11 informe de actuación 73

Anexo N°12 Registro toma de conocimiento 78

Anexo N°13 Formato de denuncia tipo 79

Anexo N°14 Formato de solicitud de medida de protección 81

Anexo N°15 Formato de informe al sostenedor/a 83

Anexo N°16 Formato de informe a la superintendencia de educación 84

Anexo N°17 Formato de informe de director/a a funcionario/a 85

Anexo N°18 Formato de informe de apoderado/a a director/a 86

Anexo N°19 Listado de medidas cautelares que puede solicitar 87

Anexo N°20 Participante en la validación de protocolo 89

10. Bibliografía 90

1. INTRODUCCIÓN

La promoción de la convivencia escolar y la prevención de la violencia escolar han tomado un lugar fundamental en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes (de aquí en adelante NNA), dado el impacto que generan en el desarrollo integral de los estudiantes.

El involucramiento en hechos de violencia escolar, y particularmente en hechos de bullying o acoso escolar, influye negativamente en el desempeño académico, causa daño físico y psicológico, y genera un rechazo al sistema educativo en las víctimas (Ortega, et al. 2009). Además, tanto en víctimas como en agresores, es un factor de riesgo que incrementa las probabilidades de emprender trayectorias de vida problemáticas y/o desarrollar comportamientos violentos en la vida adulta (Wong & Schonlau, 2013).

Los cambios legislativos en el país exigen a los establecimientos educacionales hacerse cargo de esta problemática. La Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar (LSVE) promulgada el año 2011, modificó algunos artículos de la Ley General de Educación (LGE), incorporando una mirada formativa, por sobre una punitiva, frente al tratamiento de la violencia escolar, al señalar que se debe promover la convivencia escolar y actúa de modo preventivo, no sólo reactivo.

La LSVE exige a los establecimientos educacionales diseñar estrategias de promoción de la buena convivencia escolar y de prevención de la violencia escolar, estableciendo protocolos de actuación, o pasos a seguir, frente a estas situaciones. Lo anterior, con la finalidad de no improvisar, ya que, al hacerlo, se corre el riesgo de actuar arbitrariamente y no abordar los problemas o conflictos en forma adecuada.

La violencia daña a NNA, afectando la calidad de la educación y la convivencia. Es un problema que debe ser asumido por todo el establecimiento educacional.

La comunidad educativa está compuesta por distintos actores, todos los cuales pueden ser afectados y/o generar situaciones violentas, por cuanto se deben considerar actuaciones idóneas para enfrentar este fenómeno en diversos ámbitos. De esta manera, este protocolo está dirigido no sólo a situaciones en que estén involucrados estudiantes, sino también al resto de los miembros de la comunidad, atendiendo a que la posibilidad de la construcción de una cultura de respeto y bienestar es de todos/as.

El Convivir, se entenderá como un proceso de aprendizaje y desafío donde cada actor debe hacerse responsable de su modo de relacionarse y compartir con los demás, debiendo tener la propia comunidad, como primer agente socializador, la capacidad de reparar y/o restituir situaciones violentas antes de requerir apoyo de otras instancias. En este sentido, afirmamos que cada comunidad educativa debe procurar tanto como generar condiciones, normas y acciones que posibiliten la constitución de culturas bien tratantes, tener la capacidad de resolver de manera idónea, pacífica y respetuosa sus propios conflictos violentos como una condición fundamental de aprendizaje para la convivencia.

El presente documento corresponde al protocolo base de actuación frente a la detección de situaciones de maltrato, acoso escolar o bullying y violencia, manifestadas en los establecimientos de educación municipal, de la comuna de Punta Arenas.

Cada establecimiento será responsable de operacionalizar este protocolo, identificando encargados y estableciendo flujos de acción, así como también, deberá socializar el contenido y responsabilidades a todos los estamentos que forman parte de la comunidad educativa.

1.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES

INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO/A	El interés superior del niño/a es uno de los principios rectores de la convención internacional de los derechos del niño (1989). Significa que, en cualquier acción que involucre a NNA, su interés superior deberá ser la consideración primordial, lo que incluye todas las decisiones que le afectan y que son tomadas por los garantes: la familia, la comunidad, instituciones de la sociedad civil y el estado. Es una garantía que los NNA tienen derecho a que, antes de tomar una medida respecto de ellos, se adopten aquellas que promuevan y protejan sus derechos y no las que los conculquen. Este principio es, siempre, la satisfacción de sus derechos y nunca se puede aducir un interés del niño superior a la vigencia efectiva de sus derechos. Las funciones de este principio son ayudar a que las interpretaciones jurídicas reconozcan el carácter integral de los derechos del NNA; obligar a que las políticas públicas den prioridad a los derechos de la niñez o adolescencia; permitir que los derechos de la niñez o adolescencia prevalezcan sobre otros intereses, sobre todo si entran en conflicto con estos; orientar a que tanto los padres como el estado en general, en sus funciones que les son relativas, tengan como objeto "La protección y desarrollo de la autonomía del NNA en el ejercicio de sus derechos" (Cillero, 1996).
CORRESPONSABILIDAD DE LOS GARANTES DE DERECHOS	Desde un enfoque de derechos, el Estado, los garantes corresponsables y los garantes interrelacionares, tienen obligaciones para con el desarrollo y protección de los NNA. Esto implica tener una mirada colectiva de lo público y considerar la colaboración y complementariedad de roles y funciones entre los diversos actores, entendiendo que ninguno de ellos por sí solo es capaz de brindar una protección integral.
INCLUSIÓN	El enfoque inclusivo propone la transformación de las culturas, políticas y prácticas de todas las instituciones, abordando las características y particularidades de NNA, procurando el aprendizaje, integración y la participación de todos/as (MINEDUC, 2017). Se relaciona con el Principio de No Discriminación establecido en la

	CIDN (Convención Internacional de los derechos del niño, 1989). En nuestra legislación, se incorpora el principio de "integración e inclusión", que establece que "el sistema propenderá a eliminar todas las formas de discriminación arbitraria que impidan el desarrollo, aprendizaje y la participación…". Es decir, de todas aquellas prácticas, regulaciones, mecanismos, comportamientos, actitudes, etc., que atenten contra el reconocimiento de la dignidad de cada persona y/o que la excluyan de los procesos de aprendizaje y la participación (MINEDUC, 2017). Poniendo especial énfasis en los grupos vulnerables.
INTEGRALIDAD	La integralidad exige comprender, que "la satisfacción de los derechos de NNA debe ser simultánea, porque sus derechos son interdependientes los unos de los otros, y de igual categoría e importancia para lograr un desarrollo adecuado y acorde a la etapa del ciclo vital" (Comisión Intersectorial de Primera Infancia, 2007). La integralidad alude a la integración y articulación de diversas dimensiones, en una superposición progresiva de niveles. Un primer nivel referido a la complejidad que se reconoce a las situaciones que enfrentan NNA. Integralidad significa en este sentido, comprensión, medida e intervención, atendiendo a todas las facetas del problema. Un segundo nivel referido a la participación, involucrando la acción coordinada del conjunto de actores vinculados al desarrollo, socialización, crianza y protección infantil (familia, comunidad, establecimientos educacionales, entre otros actores). Un tercer nivel referido a considerar en las acciones a los mismos NNA, reconociéndolos como sujetos capaces de interactuar e interlocutar con los actores adultos, desde su posición y con su visión y voz subjetiva. Cada uno de estos niveles tiene, en parte, una dinámica propia. Sin embargo, parece imprescindible un avance conjunto de los tres ámbitos, como un desafío para el avance en la profundización del bienestar y protagonismo infantil, que integre los diversos ámbitos de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes (Canales, 1996).
AUTONOMÍA	La CIDN en su Art. 5, señala que "los Estados Partes respetarán las responsabilidades, los

PROGRESIVA	derechos y los deberes de los padres o, en su caso, de los miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de los tutores u otras personas encargadas legalmente del niño de impartirle, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la presente Convención". De lo anterior, se desprende que los NNA, tendrán progresivamente la facultad de ejercer sus derechos de acuerdo con la evolución de sus facultades, edad y madurez, y en base al acompañamiento y guía que realicen sus padres o tutores, confiriéndoles progresivamente un mayor protagonismo en la definición de su identidad y una mayor incidencia en las decisiones sobre los asuntos que les conciernen.
PARTICIPACIÓN	La participación implica que los NNA tienen derecho a expresarse libremente sobre cuestiones que afectan su vida social, económica, religiosa, cultural y política. Dicho derecho abarca el ser oído, el derecho a la información y el derecho a la libertad de asociación (Educo, 2015). En su proceso de crecimiento, aquellos que disfrutan de estos derechos, aprenden a ejercer el resto ellos. La participación de NNA siempre debe ser inclusiva, lo cual significa que (MINEDUC, 2017): ✓ Las posibilidades de participación están adaptadas a las necesidades y proceso evolutivo de los NNA. ✓ Se da una representatividad equilibrada en las actividades. Esto implica la diversidad de experiencias y pertenencias socioculturales, diferentes edades, género y capacidades. ✓ Se promueve la diversidad de opiniones, prestando la máxima atención a los grupos excluidos.

1.2 OBJETIVOS

Objetivo General:

Orientar los procesos de toma de decisiones para la sana convivencia de los y las estudiantes, y otros miembros de la comunidad educativa de establecimientos educacionales municipales de la comuna de Punta Arenas.

Objetivos Específicos:

- ✓ Prevenir el maltrato, el acoso escolar y la violencia entre los miembros de la comunidad educativa, protegiendo los derechos de los NNA.
- ✓ Clarificar conceptos sobre maltrato, violencia escolar y acoso escolar, a fin de facilitar la comunicación en la comunidad educativa.
- ✓ Contribuir a la interrupción inmediata de situaciones de conflicto, en la comunidad educativa, del sistema municipal.
- ✓ Generar respuestas coordinadas entre los distintos actores e instituciones involucrados en la implementación de las medidas.
- ✓ Establecer, de manera clara y sistematizada, las acciones a seguir por los miembros de la comunidad educativa frente a situaciones de maltrato, acoso escolar, y violencia entre miembros de dicha entidad.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1 MARCO LEGISLATIVO

Para la implementación de este Protocolo de Actuación es importante tener presente la normativa específica orientada al resguardo de los derechos de NNA:

NORMATIVA/MARCO ORIENTADOR	DESCRIPCIÓN GENERAL
Decreto N°830/1990 UNICEF Convención sobre los Derechos del Niño	Establece que NNA son sujetos de derecho y que los adultos son garantes de resguardar, proteger y garantizar el pleno goce de estos. Se incorpora como principio fundamental el interés superior del niño.
Circulares N°482/2018 y 860/2018. SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN Imparte instrucciones sobre reglamentos internos de establecimientos educacionales de educación parvularia, básica y media.	Establecen contenidos de los reglamentos internos y protocolos de actuación que forman parte de él.
Ley N°21.067/2018. MINISTERIO SECRETARIA GRAL DE LA PRESIDENCIA. Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez.	Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los niños.
Ley N°21.120 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DD.HH.	Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
Ley N°21.013/2017. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DD.HH. Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.	Establece como delito y sanciona al que de manera relevante maltrate a un NNA menor de dieciocho años, a adultos mayores o a personas en situación de discapacidad; define el maltrato como un delito de acción penal pública, es decir, cualquiera puede presentar denuncia para que sea investigado.
Ordinario N°768/2017. SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN. Establece derechos de NNA trans en el ámbito de la educación.	Resguarda los derechos de estudiantes trans, estableciendo las obligaciones de sostenedores y directivos, los procedimientos para el reconocimiento de su identidad de género y medidas básicas de apoyo que deben adoptar los establecimientos.
Código Procesal Penal. MINISTERIO DE JUSTICIA. Libro Segundo, Título Tercero Artículos N°175 al 178	Establece quiénes y en qué forma están obligados a efectuar la denuncia por delitos cometidos en contra de un miembro de la comunidad educativa o dentro del establecimiento.

Ley N°20.594/2012. MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA. Crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.	Establece delitos contra menores de edad que suponen la pena de inhabilitación absoluta perpetua para cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad; crea, además, el registro público de inhabilidades, el que deberá ser consultado de manera periódica para la contratación o renovación de contrato de trabajadores y trabajadoras que se desempeñen en establecimientos educacionales
Código Penal. MINISTERIO DE JUSTICIA. Libro Segundo, Título Séptimo. Artículos N°361 al 367 código Penal	Establece delitos sexuales contra menores de edad. Delito de Violación, Estupro y otros delitos sexuales.
Ley N°19.968/2004. MINISTERIO DE JUSTICIA Crea Tribunales de Familia	Establece funciones y procedimientos de los Tribunales de Familia para proteger a NNA, cuyos derechos se encuentren gravemente amenazados o hayan sido vulnerados.
Ley N°20.066/2005. MINISTERIO DE JUSTICIA Establece Ley de Violencia Intrafamiliar.	Sanciona la violencia intrafamiliar y otorga protección a las víctimas; establece como especial prioridad la protección de la mujer, los adultos mayores y los niños.
Ley N°20.609/2012 MINISTERIO SECRETARÍA GRAL DE GOBIERNO. Establece medidas contra la discriminación	La discriminación arbitraria es una forma de violencia y la ley establece mecanismos para sancionarla. Se incluye motivos como la raza etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.
Ley N°20.536/2011 MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Modifica la Ley General de Educación para trabajar el tema de la violencia en los colegios, especialmente entre estudiantes y fijar las pautas para que la comunidad escolar pueda abordar estas situaciones.
Decreto con Fuerza de Ley N°1/1998 MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Este texto fija refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.070 que aprobó el estatuto de los profesionales de la educación y las leyes que lo modifican y complementan (Estatuto Docente).
LEY N°21.128 AULA SEGURA	Esta ley modifica diversos cuerpos legales con el objeto de fortalecer las facultades de los directores de los establecimientos

	educacionales, incorporando un procedimiento expedito de expulsión o cancelación de matrículas en aquellos casos de violencia grave que afecten los derechos e integridad de los miembros de la comunidad educativa. Al respecto, señala que afectan gravemente la convivencia escolar cualquier acto cometido por cualquier persona en las dependencias de los establecimientos que cause daño a la integridad física o síquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa o de terceros que se encuentren en las dependencias del establecimiento.
Código del Trabajo DFL 1 FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DEL CODIGO DEL TRABAJO	El Código del Trabajo de Chile es un texto legal que refunde, coordina y sistematiza las normas asociadas a las leyes laborales en Chile. Regula las relaciones entre los empleadores y trabajadores en el país (a excepción de los trabajadores del estado, poder judicial y aquellas instituciones que tengan estatutos especiales) (artículo 1). El código vigente fue promulgado en 1994 —reemplazando el Código del Trabajo de Chile de 1987— y fue refundido posteriormente en el DFL 1 del 16 de enero de 2003. En específico el art 184, de este cuerpo legal establece: "El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica…"

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Focalizarse en la convivencia escolar, es una labor fundamental en los establecimientos educacionales para la promoción del desarrollo y del aprendizaje de los estudiantes, es así como la Convivencia Escolar se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de un

establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de las y los estudiantes. De esta manera, es oportuno considerar que la relación con los otros es un eje central que mueve el actuar de los miembros de la comunidad educativa. En este proceso de convivencia escolar, hay situaciones complejas asociadas al maltrato, a la violencia escolar y el bullying que van entrampando las relaciones en la comunidad y, además, afecta los derechos de los estudiantes a aprender y desarrollarse en un lugar seguro (Mineduc, 2011).

2.2.1. Violencia Escolar

La violencia escolar ha sido definida de múltiples maneras, dependiendo del enfoque, no obstante" todas las definiciones tienen en común dos ideas básicas. I. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; y II. El daño al otro como una consecuencia. La violencia no es algo innato de los seres humanos, sino un hecho cultural, por lo tanto, aprendido; lo que permite que pueda ser deconstruido en favor de relaciones sociales pacíficas. Es un fenómeno relacional y multicausal, ya que se produce en el contexto de la interacción social y no es posible atribuir su origen a un solo factor" (MINEDUC, 2011). Una situación de violencia puede responder a un episodio aislado y, por lo tanto, no constituye un fenómeno de acoso permanente o bullying. Existen diferentes manifestaciones de violencia en el ámbito escolar, cada una con sus propias características. Entre ellas (MINEDUC, 2012):

- ✓ Violencia psicológica o emocional: amenazas, insultos, aislamiento, burlas frecuentes, hostigamiento permanente, rumores malintencionados, etc.
- ✓ Violencia física: golpes, patadas, tirones de pelo, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto, tales como: palos, cadenas, arma blanca o de fuego, etc.
- ✓ Violencia de connotación sexual: Tocaciones, insinuaciones, exhibiciones, abuso sexual y otros (Se abordarán los procedimientos específicos en Protocolo de Actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de los estudiantes).

- ✓ Violencia de género: comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre otro.
- ✓ Acoso escolar o Bullying: consiste en: "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 de cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición" (Ley 20.536).

Se caracteriza por el uso intencional y repetido de la violencia por parte de un estudiante para intimidar u hostigar a otro, que se presenta en el marco de una relación asimétrica e invariable de poder, y que se caracteriza por la presencia de una o más víctimas que son incapaces de salir del círculo de la victimización (Olweous, 1998).

En resumen, las principales características del acoso escolar serían:

- ✓ Uso intencional y repetido de la violencia.
- ✓ Relación asimétrica de poder entre la víctima (agredido) y el victimario (agresor).
- ✓ El agredido es incapaz de defenderse.
- ✓ Se produce siempre entre pares.

Se distinguen varios tipos de acoso escolar, sin embargo, se suele dividir en dos categorías: la primera corresponde al **bullying tradicional**, el cual se realiza explícitamente e incluye agresiones físicas y/o verbales. La segunda categoría se refiere al **bullying no tradicional o encubierto**, el cual no es fácil de detectar por parte de los adultos o estudiantes, e incluye agresiones indirectas (hechas a través de un tercero), y/o relacionales (con el propósito de dañar la relación de alguien) (Cross, et al. 2009). Como parte del bullying no tradicional o encubierto se encuentra también el ciberbullying, el cual se caracteriza por un daño intencional y repetido (intimidaciones, amenazas, rechazos, exclusiones,

etc.), infligido por parte de un estudiante hacía otro estudiante, utilizando medios digitales (Raskauskas & Stoltz, 2007).

En un principio se tendió a considerar el acoso escolar como un fenómeno individual y aislado que involucraba a dos personas: agresor y agredido. Luego pasó a considerarse de naturaleza colectiva, surgiendo la necesidad de considerar otros elementos como el grupo de pares. Olweous (2001) describe los distintos roles que se pueden dar dentro del grupo de pares en una situación de bullying como "el círculo del bullying", estos serían:

- ✓ Agresores: Son aquellos/as estudiantes que planifican, dan ideas o realizan tan conductas de hostigamiento a otros niños.
- ✓ Seguidor activo: Si bien no actúan directamente sobre el acosado, alientan a los que hostigan.
- ✓ Seguidor pasivo: son espectadores no neutros, que avalan la situación.
- ✓ Observador neutro: a veces temerosos de ser el próximo hostigado.
- ✓ Defensor: Aquellos que salen abiertamente en defensa de los hostigados.
- ✓ Agredido: los que sufren directamente las conductas de hostigamiento de otro. Puede ser pasiva o provocativa (más que provocar, se comporta de modo que irrita al resto, causa tensión y reacciones negativas de compañeros y profesores).

Distintas investigaciones han encontrado que el acoso escolar o bullying tiene consecuencias negativas tanto para el agredido como para el agresor. Las víctimas de bullying a menudo reportan sentimientos de depresión y desamparo, baja autoestima, ansiedad social, baja capacidad de concentración, e ideación suicida (Kowalski, Limber & Agatston, 2008).

Por otro lado, se ha encontrado que los agresores presentan bajo nivel de conexión con sus escuelas, se sienten menos seguros y tienen mayor probabilidad de presentar síntomas emocionales, en comparación con los estudiantes que no son agresores. Además, algunos pueden presentar sentimientos de culpa y arrepentimiento (Cross, et al. 2009).

Teniendo en cuenta los efectos negativos en los estudiantes, los establecimientos educacionales deben aplicar estrategias que pretendan

prevenir e intervenir con acciones concretas para evitar la violencia escolar en general y el bullying en particular. Al ser el bullying un fenómeno social y grupal, es ahí donde debe resolverse, sin que esto excluya posibles intervenciones a nivel individual con el agresor y el agredido.

Es importante señalar que los actos violentos pueden darse tanto en un espacio físico como virtual, cualquier acción que violente a un integrante de la comunidad educativa se considera violencia escolar en este protocolo.

En este sentido, se entiende por Ciberacoso la "intimidación psicológica, hostigamiento o acoso que se produce entre pares; sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)" (MINEDUC, 2020).

Formas de Ciberacoso:

- ✓ Exclusión social: se margina a la víctima de entornos virtuales como redes sociales, chat o foros.
- ✓ Hostigamiento: humillación de la víctima a través del envío de videos, imágenes, comentarios o mensajes que lo dañen.
- ✓ Manipulación: modificar o tergiversar información y difundirla por medios virtuales para dañar a la víctima.

Es decir, el ciberacoso puede ir desde una simple de invitación electrónica perseverante, hasta amenazas cibernéticas, discursos de odio, violencia sexual, o "funas".

2.2.2 Violencia entre los miembros de la comunidad educativa.

El Maltrato Escolar se refiere a todo tipo de violencia física o psicológica entre miembros de la comunidad educativa, cometida por cualquier medio, incluso usando la tecnología. Estas agresiones pueden afectar a cualquier miembro de la comunidad educativa: estudiantes, padres, madres, tutores, apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedores y puede expresarse de la siguiente forma:

- ✓ Entre estudiantes.
- ✓ Entre estudiantes y padres, madres, apoderados.

- ✓ Entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes.
- ✓ Entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y apoderados.
- ✓ Entre funcionarios/as y otro adulto/a, que no forma parte de la comunidad educativa.

2.2.3 Violencia entre adultos en la comunidad educativa

Para contextualizar, se realiza una referencia general a los conceptos de Maltrato y Acoso Laboral, que se encuentran más claramente especificados en otros documentos que regulan estas materias y deben ser de conocimiento público de los trabajadores de la comunidad educativa.

Se entiende por **Maltrato Laboral** (Ministerio de Relaciones Exteriores [MINREL], 2015): Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Dentro de las principales características de este tipo de maltrato, se encuentran que:

- ✓ La conducta es generalizada, no existe una víctima, sino que el maltrato es para todos por igual.
- ✓ La conducta es evidente, no se oculta, sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.
- ✓ No existe un objetivo específico.
- ✓ La agresión es esporádica, depende del estado de ánimo del maltratador.
- ✓ Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

El **Acoso Laboral** (MINREL, 2015) es definido por ley de la siguiente forma: Acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por

uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Se está frente a una conducta del tipo acoso cuando: Los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar de trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños a la salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos.

Características del acoso laboral:

- ✓ La conducta es selectiva, se orienta específicamente a uno o más trabajadores.
- ✓ La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
- ✓ Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- ✓ El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
- ✓ Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

2.3 REGLAMENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR

Todos los establecimientos educacionales están legalmente obligados a contar con un Reglamento Interno (Ley General de Educación, 2009, Art. 46), el cual debe regular las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad educativa. De acuerdo a lo anterior, según lo establecido por la circular que imparte instrucciones sobre los reglamentos internos (SUPEREDUC, 2018) el asociado a la Convivencia, es parte del Reglamento Interno, que da forma a los encuadres necesarios para que toda la comunidad se desenvuelva

con fluidez y sin poner en riesgo los climas institucionales que aseguran una buena convivencia escolar.

La finalidad de estos Reglamentos es favorecer el aprendizaje de formas respetuosas de convivir entre personas con distintas maneras de ser y de pensar; o favorecer la construcción de relaciones que promuevan una cultura democrática e inclusiva y la generación de climas propicios para el aprendizaje y la participación de todos.

Los Reglamentos deben alinearse con los principios de la Reforma, adaptarse a los requerimientos legales (por ejemplo, Ley 20.536 Sobre violencia escolar; Ley 20.609 Establece medidas contra la discriminación; Ley 21.030 Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial), y estar en plena sintonía con los valores que promueve el Proyecto Educativo Institucional (PEI), y los Proyectos de Mejoramiento Escolar (PME).

Por otro lado, los Reglamentos Internos deben contener normas de convivencia, políticas de prevención, medidas pedagógicas y disciplinarias, protocolos de actuación, tipificación de conductas que constituyan faltas a la buena convivencia escolar (MINEDUC, 2012). Todo ello con el propósito de favorecer la convivencia y de aprender a vivir en comunidad.

2.3.1 RECOMENDACIONES PARA REGLAMENTOS INTERNOS FRENTE A LOS NIVELES DE GRAVEDAD

En cada uno de los ámbitos de acción relacional, se especificarán acciones de acuerdo a modalidad de agresión y/o ejercicio de violencia. Para el análisis y aplicación de este protocolo es necesario estipular el criterio de gradualidad asociado (Leve, Grave, Gravísimo), los cuales están contenidos y especificados en cada uno de sus Reglamentos Internos.

A continuación, se presentan algunas orientaciones generales para considerar en el reglamento interno:

Leve: En la violencia psicológica, las situaciones ocurren ocasionalmente y su intensidad es leve. En situaciones de violencia física, no se evidencia lesión en el violentado o ha sufrido un daño/lesión mínima que no ha requerido atención médica.

Grave: En la violencia psicológica se presentan episodios frecuentes, la situación emocional del violentado implica un daño significativo, donde se evidencia dificultad para funcionar adaptativamente en el establecimiento y otros ámbitos de la vida. En situaciones de violencia física, se visualizan lesiones físicas de carácter moderado, que han requerido algún tipo de diagnóstico o tratamiento médico, pudiendo presentar lesiones en diferentes fases de cicatrización/curación.

Gravísimo: En la violencia psicológica, se producen episodios frecuentes y/o su intensidad es elevada. La persona agredida evidencia un daño severo, que podría manifestarse en aislamiento, baja autoestima, ideación suicida, entre otros cambios conductuales. En cuanto a la violencia física, existe la necesidad de atención médica inmediata u hospitalización a causa de las lesiones producidas.

3. PROTOCOLO

La Ley sobre Violencia Escolar (LSVE) establece que es obligatorio contar con protocolos para enfrentar situaciones de violencia escolar. Ellos definen los pasos a seguir y a los responsables de implementar las medidas requeridas para enfrentar situaciones conflictivas.

A continuación, se entrega los lineamientos que contempla el Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia entre los miembros de la comunidad educativa, siguiendo las Orientaciones para la elaboración de protocolos de actuación y plan de gestión de la convivencia

escolar, el Reglamento Interno, y el portal de la Superintendencia de Educación Escolar.

3.1 PAUTAS GENERALES

Este protocolo tiene como objetivo facilitar la coordinación y la intervención, en situaciones y sospechas, de hechos de maltrato, acoso escolar o violencia entre los miembros de la comunidad educativa.

Se ha pensado en tres "tipos de actores" que pueden ser parte de dinámicas de violencia: Estudiantes, Apoderados/as y funcionarios/as (por funcionario entenderemos a todos los actores que desempeñan labores al interior de un establecimiento educacional, quienes están divididos en: Equipo Directivo, Docentes y Asistentes de la Educación).

Este protocolo se activa frente a la detección o sospecha de las siguientes situaciones:

- ✓ Violencia entre estudiantes: Situación que tenga componentes de violencia y donde se vean involucrados dos o más estudiantes.
- ✓ Violencia entre funcionario/as y estudiante(s): Situación que tenga componentes de violencia y se vean involucrados algún funcionarios/as y estudiante(s).
- ✓ Violencia entre apoderado/as del establecimiento (adulto no responsable del o los estudiantes) y estudiante(s): Situación que tenga componentes de violencia y se vean involucrados algún apoderados/as y estudiante(s).
- ✓ Violencia entre funcionarios/as: Situación que tenga componentes de violencia y se vean involucrados dos o más funcionarios/as.
- ✓ Violencia entre funcionario/as y apoderado/as: Situación que tenga componentes de violencia y se vean involucrados algún funcionarios/as y apoderado/as
- ✓ Violencia entre apoderados/as: Situación que tenga componentes de violencia y se vean involucrados dos o más apoderados/as.

- ✓ Acoso Escolar – Bullying: Uso intencional y repetido de la violencia por parte de un individuo o grupo para intimidar u hostigar a una o varias personas, que se presenta en el marco una relación asimétrica e invariable de poder (desigualdad), y que se caracteriza por la existencia de una o varias víctimas que son incapaces de salir del círculo de victimización. Es decir, es la reiteración y la configuración de poder relativo entre el o los victimarios y el o las víctimas la que transforma un hecho de violencia escolar en uno de acoso escolar o bullying (Olweous, 1998, 2001). (Este concepto fue trabajado con mayor profundidad en el marco teórico).
- ✓ Violencia que constituye delito: Para que una conducta sea constitutiva de delito debe estar tipificada en el Código Penal o en alguna otra ley. Un NNA puede ser víctima de cualquier delito como maltrato corporal, violencia sexual (abuso sexual, grooming, violación, estupro, sodomía, explotación sexual), violencia física o psicológica en el ámbito escolar y familiar. Lo importante es siempre denunciar a la autoridad competente cuando se sospeche que se está cometiendo o se cometió un delito contra un NNA.

3.2 DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

El establecimiento educacional debe definir quién será el o los responsables de la activación del protocolo en casos de maltrato, acoso escolar y/o bullying y violencia entre los miembros de la comunidad educativa, en adelante persona encargada. Idealmente, esta responsabilidad debe ser asumida por profesionales con formación, capacitación y/o manejo de situaciones de crisis: Encargado/a de Convivencia Escolar, orientador/a, psicólogo/a, trabajador/a social, inspector/a general u otro. Su función será recibir los reportes de situaciones o sospechas de agresiones, violencia escolar, recoger la información

acerca de la situación, identificar a los involucrados y aplicar el Protocolo de Actuación.

Debe contemplar a más de una persona, a fin de evitar que la ausencia circunstancial de alguna de ellas obligue a improvisar o derive en un manejo inadecuado de la situación. En caso de que la persona encargada no se encuentre presente, esta función será asumida por el Director/a del Establecimiento o a quien éste designe.

4. PASOS PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA CON ESTUDIANTES INVOLUCRADOS.

4.1 DETECCIÓN

4.1.1 DETENER EL CONFLICTO

Cualquier adulto/a de la comunidad educativa que presencie hechos de violencia, es responsable de detener el conflicto evitando el peligro para todos los involucrados en la situación. Si esta persona no se encuentra en condiciones de

hacerlo debe dar aviso en forma inmediata a la persona encargada del protocolo del establecimiento de modo de detener esta situación.

Es habitual en el contexto escolar, enfrentarnos a situaciones de diferencias de opinión entre niños, niñas y adolescentes, en estos casos el conflicto puede resolverse mediante el acuerdo de las partes implicadas.

Todos los conflictos en que no se logre un acuerdo de resolución o exista una implicancia psicológica o lesiones físicas, deben reportar a la persona encargada del protocolo.

En el caso de adultos/as involucrados en el conflicto con estudiantes, se debe priorizar la protección de los estudiantes y derivar a personas encargadas para activar protocolo, considerando la asimetría de poder entre las partes.

4.1.2 REPORTAR LA SITUACIÓN DE CONFLICTO

El establecimiento educacional debe dar a conocer a la comunidad educativa los conductos regulares para reportar situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia en la comunidad educativa. El reporte debe ser presentado de

manera inmediata por cualquier miembro de la comunidad educativa que haya presenciado o sospeche de alguna situación de este tipo a la o las personas encargadas o algún miembro del equipo de convivencia.

Se presenta una pauta de recepción de casos de violencia escolar para ser completada por la persona encargada (Anexo N°1).

4.1.3 ESTABLECER SI ES NECESARIO EL TRASLADO AL CENTRO ASISTENCIAL

Se recomienda proceder de acuerdo al Protocolo de accidentes escolares existente en cada establecimiento educacional.

Entre estudiantes: si se produjo o se sospecha de una lesión como resultado de la situación de violencia (grave o gravísima), la persona encargada debe comunicarse con el apoderado/a y, si fuera necesario, con el Sistema de Atención Médica de Urgencia SAMU, para solicitar traslado de él o los estudiantes. Sin embargo, una ambulancia puede tardar en llegar al establecimiento y la familia puede estar inubicable o no tener posibilidad de presentarse de inmediato para hacerse cargo de llevar a su hijo/a al centro asistencial, lo cual no puede ser obstáculo para que éste reciba atención médica oportuna. Por lo anterior, es importante acordar previamente asuntos tales como: con qué recursos se realizará el traslado al centro asistencial y quién estará a cargo de ello. Es recomendable comunicarse 133 para informar del procedimiento y resguardo de la situación.

En caso de no poder ubicar al apoderado, dos funcionarios/as deben acompañar al estudiante hasta que se presenten los padres o algún adulto significativo.

Entre estudiantes y adultos/as: se debe brindar en todo momento protección al estudiante considerando las acciones planteadas con anterioridad y realizar la denuncia correspondiente. Si el que agrede es el estudiante (siendo este menor de edad o adulto), se debe evaluar la gravedad del hecho y realizar las acciones pertinentes, que serán detalladas más adelante.

El director/a informa, de esta situación, a la Corporación Municipal mediante correo electrónico destinado a secretario.general@cormupa.cl (Anexo 15).

4.1.4 ACOMPAÑAMIENTO A LAS PARTES

Agredido/a: La persona encargada, un profesional que cuente con formación y manejo ante situaciones de crisis, o un profesional cercano al estudiante, debe garantizarle protección y apoyo a la víctima, haciéndole ver que no está solo/a.

Se le debe comunicar que se determinarán los pasos a seguir una vez conocidos todos los antecedentes para adoptar una medida proporcional a los hechos.

Agresor/a: La persona encargada, un profesional que cuente con formación y manejo ante situaciones de crisis, o un profesional cercano al estudiante, debe transmitirle a quien cometió la agresión que se recopilarán antecedentes para identificar y entender las razones de su comportamiento. Se recomienda hablar de modo cortés, sin someter a presiones, amenazar, ni gritar.

Conocer las razones ayuda a diferenciar los pasos a seguir y las medidas a adoptar, ya que algunas agresiones pueden ser una estrategia de autodefensa o un acto de impulsividad aislado.

Se presenta una pauta de intervención en casos de crisis (Anexo N°2).

4.1.5 INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS (DE AGREDIDO Y AGRESOR)

La persona encargada, o a quien éste designe en cada caso, debe tomar contacto con el apoderado/a o familiar (según priorización indicada al momento de la matrícula), tanto del agredido como del agresor, en un plazo no superior a 24 horas de haber recibido el reporte. Es importante separar los espacios de conversación, teniendo claro que existen instancias y/o temas que se deben conversar entre adultos y otros en que los NNA pueden estar presente. Por lo tanto, se sugiere disponer de un primer momento para conversar privadamente con los adultos, y luego incorporar al estudiante. No se debe ocultar información ni minimizar los hechos, sino más bien fomentar un espacio de conversación donde los apoderados/as o familiares puedan realizar consultas y conocer la situación. Se les debe explicar claramente a las familias los pasos a seguir, garantizando protección a los implicados.

Se presenta una pauta de entrevista para apoderado o familia del agredido/a (Anexo N°3), y una pauta de entrevista para apoderado o familia del agresor/a (Anexo N°4).

4.1.6 ESTABLECER SI ES NECESARIO EFECTUAR UNA DENUNCIA

Si se está frente a un acto de violencia que constituye un delito y que afecta a los estudiantes o que tuvo lugar en el establecimiento educacional, se debe considerar la obligación de denuncia que le asiste al director/a, inspectores/as y docentes. La denuncia debe realizarse ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile. Se debe informar a Tribunal de Familia. Informar de esta situación mediante oficio el Sostenedor al correo secretario.general@cormupa.cl y Superintendencia de Educación en la página www.denuncias.supereduc.cl (24 horas).

Si bien se propicia a que la denuncia la realice el director, la responsabilidad de la denuncia es personal. El artículo 175 del Código Procesal Penal establece que, entre otros, "están obligados a efectuar la denuncia los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, de los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento".

Es importante hacer la diferencia entre un acto de violencia y un delito. Este último es una violación a la ley penal e incluye acciones contra la propiedad (robos, hurtos, destrucción de mobiliario, entre otros) y/o contra las personas (agresiones con resultado de lesiones, amenazas, intimidación con armas, abuso sexual, maltrato corporal relevante que no necesariamente produce lesiones, trato degradante/ humillante que afecta la dignidad humana, etc.). Los delitos se encuentran descritos en el Código Procesal Penal y en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

4.1.7 EVALUAR REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

La comunidad educativa debe establecer criterios para definir la gravedad de algunas situaciones que requieran ser informadas a la Superintendencia de

Educación; entre éstas, pueden considerarse aquellas que han provocado lesiones de gravedad o mediana gravedad y las agresiones que constituyen delito. No toda situación de violencia escolar requiere ser informada a la Superintendencia de Educación, sino aquella que eventualmente va a requerir de un seguimiento por parte de este organismo.

En caso de reportar a esta institución, o de que el establecimiento educacional tome conocimiento de una denuncia directa por parte de los apoderados/as o familiares a la Superintendencia de Educación Escolar, el Director/a debe informar paralelamente al sostenedor al correo secretario.general@cormupa.cl

4.2 INTERVENCIÓN

4.2.1 RECOPILACIÓN DE ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN DE CONFLICTO

El Encargado/a del protocolo debe conocer en detalle los antecedentes respecto a la situación de violencia escolar que se haya tomado conocimiento. Para esto, se deberá proceder a la recopilación de antecedentes entrevistando a todos los involucrados en la situación; si resulta pertinente, se puede citar a espectadores que pudiesen conocer los hechos sin haber participado directamente en ellos.

Pudiendo solicitar apoyo a algún miembro de la comunidad educativa (plazo de 24 horas).

Una vez recabados los antecedentes, el Encargado/a del protocolo deberá procurar que se aplique el Reglamento Interno.

Con el fin de recoger información por parte de los involucrados, se presenta una pauta de entrevista individual con el agredido/a (Anexo N°5), y pauta de entrevista individual con el agresor/a (Anexo N°6).

Si dentro de este proceso se establece que la acción de violencia es constitutiva de delito, se debe realizar la denuncia ante los organismos pertinentes considerando a edad de los involucrados, es decir, si el estudiante es mayor de 14 años, la denuncia se realiza ante Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile o directamente en Tribunales competente y si es menor de 14 años se informa al Tribunal de Familia (Anexo 13).

4.2.2 INTERVENCIÓN PARA CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR Y BULLYING ENTRE ESTUDIANTES

El establecimiento lo considerará una falta grave o gravísima y debe ser informada a los involucrados/as, sus profesores/as y apoderados/as.

Con la finalidad de dar solución a esta situación grave, se deberá plantear un **plan de intervención** (Anexo 7) que contemple:

- ✓ Para el agredido/a: Considerar la aplicación de medidas para la víctima y su familia, que apunten al fortalecimiento de la autoestima y la confianza.
- ✓ Para el agresor/a: Considerar la aplicación de medidas y/o sanciones

formativas para el agresor. Estas medidas deben estar descritas con anterioridad en el Reglamento Interno, y deben entenderse como una oportunidad para la reflexión y el aprendizaje de la comunidad escolar. Deben ser de carácter formativo, previamente conocido, proporcional a la falta cometida, y, sobre todo, respetuoso y promotor de los derechos de los actores educativos y de la integridad de quien las recibe (SUPEREDUC, 2016).

- ✓ Para los espectadores/as: Se deben definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico de promoción de la convivencia escolar con el grupo de pares de los estudiantes implicados en la situación de violencia escolar o bullying. Lo anterior con la finalidad de sensibilizar acerca del este tipo de situaciones, y sus efectos, además de fomentar el rol de los espectadores en la detección e intervención en estos hechos.

De acuerdo a la Superintendencia de Educación, la suspensión de clases, suspensión indefinida y reducción de jornada escolar deben ser consideradas medidas de carácter excepcional. La expulsión y cancelación de matrícula es considerada una medida extrema, excepcional y última, legítima sólo cuando efectivamente la situación afecte gravemente la convivencia escolar. Para esta situación tener en consideración lo establecido por Ley N° 21. 128 Aula Segura.

4.2.3 DEFINIR MEDIDAS DISCIPLINARIAS FORMATIVAS (CONTEMPLAN MEDIDAS DE CARÁCTER PEDAGÓGICAS Y PSICOSOCIAL)

Se recomienda que el Encargado de protocolo con Equipo de Convivencia defina con el profesor jefe, si es necesario realizar medidas pedagógicas pertinentes al caso, los responsables de aplicarlas y los plazos de ejecución. Es importante incluir medidas para el agredido/as y para el agresor/as, tanto de manera individual como conjunta, como también para los espectadores/as o testigos.

- ✓ Ejemplos de medidas disciplinarias formativas serían:
- ✓ Diálogo personal pedagógico

- ✓ Diálogo grupal reflexivo
- ✓ Psicoeducación a los apoderados, familiares y/o estudiantes
- ✓ Derivación a equipo psicosocial
- ✓ Derivación a mediación
- ✓ Asistencia a tutorías, charlas o talleres
- ✓ Trabajo de investigación respecto al tema
- ✓ Servicios comunitarios relacionados a la problemática (orden de salas, realizar diario mural relativo al tema, etc.)

La mediación no es recomendada para casos de bullying, ya que uno de los pilares básicos de la mediación es la existencia de simetría entre las partes en conflicto, es decir, que ambas partes estén en condiciones de igualdad para negociar una solución, sin que una parte presione a la otra. El bullying implica un abuso de poder de una parte sobre la otra, con lo que no es posible que ambas partes se sienten a negociar libremente, porque una de ellas estará presionada a ceder. Aun así, es posible aplicar la mediación para prevenir situaciones de violencia escolar (Pérez de Guzmán, 2008).

Algunos ejemplos de estrategias de trabajo formativo y pedagógico con el grupo de pares (Varela & Lecannelier, 2009):

- ✓ Establecimiento de normas/reglas de curso.
- ✓ Creación de instancias de reporte, con el fin de potenciar el rol de los testigos.
- ✓ Implementación de talleres/charlas de prevención de violencia escolar y bullying con estudiantes.
- ✓ Implementación de talleres/charlas de prevención de violencia escolar y bullying con padres y apoderados/as
- ✓ Implementación de talleres/charlas de promoción de habilidades sociales, tales como: empatía, autocontrol, manejo del estrés. Por ejemplo, Programa Habilidades Para la Vida, Programa de Apoyo a la Retención Escolar.
- ✓ Implementación de talleres/ charlas de resolución pacífica de conflictos.

- ✓ Formación de mediadores/as escolares.
- ✓ Mejoras en infraestructura (prevención situacional).
- ✓ Implementación de actividades recreativas y uso positivo del tiempo libre.
- ✓ Implementar círculos de diálogo como estrategia de resolución de conflicto.

4.2.4 COMUNICACIÓN CON PROFESORES/AS

Se recomienda realizar una reunión con los docentes involucrados o con los docentes que realicen clases en el curso, si la gravedad o extensión de la situación lo amerita. Esta reunión tiene como propósito definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros, además de dar a conocer las medidas pedagógicas que se llevarán a cabo.

4.2.5 COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS EN GENERAL

Ante situaciones que se evalúen como especialmente graves o gravísimas, es recomendable ampliar la información al resto de las familias de la comunidad educativa, a fin de evitar rumores o situaciones de desconfianza respecto del rol protector del establecimiento. Para ello, se deben definir estrategias de información y/o comunicación con los padres y apoderados (reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.), cuyos objetivos deben estar centrados en:

- ✓ Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles.
- ✓ Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
- ✓ Solicitar colaboración y apoyo de parte de los padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento, en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar y el acoso escolar.

4.2.6 ESTABLECER SI SE REQUIERE DERIVACIÓN

Algunas situaciones pueden requerir de una intervención especializada que excede las competencias del establecimiento educacional, en este sentido es importante identificar y conocer las necesidades y situación del o los estudiantes, para realizar la derivación más pertinente a la red institucional local que corresponda.

Las comunidades educativas deben conocer los recursos disponibles en su sector, manteniendo un catastro y un mapa de redes actualizado de su red de apoyo local y los objetivos de cada organismo o entidad.

4.3 ESTUDIANTES Y ADULTOS/AS INVOLUCRADOS EN SITUACIONES DE CONFLICTO

Considerando la condición en que se encuentren los adultos/as involucrados en el conflicto y la gravedad de los mismos será las medidas que deberán informar el director o la persona encargada del protocolo.

Es necesario hacer presente que existen dos vías para la búsqueda de la solución a una situación de conflicto: una interna que es lo que le corresponde al establecimiento educacional y otra externa que corresponde a las instituciones donde se realizan las denuncias y que frente a sus procedimientos el establecimiento educacional no posee mayor incidencia.

4.3.1 VIOLENCIA DE FUNCIONARIA/O A ESTUDIANTE

Si esta agresión es de tipo psicológica (agresión verbal, trato degradante, etc.) se debe plantear la situación por escrito a la dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará al funcionario/a a una entrevista

dentro de un plazo de 24 horas. El Director/a deberá aplicar, en marco de entrevista con funcionario/a, las acciones que se encuentren contempladas en el Reglamento Interno.

En una situación de agresión física o de tipo cibernética, se deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ Se recopilarán antecedentes desde la Dirección, apoyado por el Encargado/a del protocolo y el equipo de Convivencia Escolar, con el fin de conocer desde las partes involucradas los hechos, contextualizar y aplicar el reglamento interno.
- ✓ Realizar la denuncia ante los organismos pertinentes.
- ✓ El establecimiento deberá emitir un informe al sostenedor sobre los antecedentes recabados, que contenga propuestas de solución y enviar al correo: secretario.general@cormupa.cl (24 horas).
- ✓ Por su parte, el sostenedor determinará las acciones a seguir con el funcionario/a (Anexo 15)
- ✓ El establecimiento informará del hecho vía oficio, a la superintendencia de educación en la página www.denuncias.supereduc.cl (Anexo 16).
- ✓ Como medida de protección y primando el principio de protección del o la estudiante, se debe separar al funcionario/a del NNA.
- ✓ En cuanto al estudiante o los estudiantes agredidos se deben procurar realizar estrategias reparatorias y, si corresponde, derivación a instituciones competentes.

4.3.2 VIOLENCIA DE ESTUDIANTE A FUNCIONARIO/A

Si la agresión es de tipo psicológica (agresión verbal, trato degradante, etc.), se estima conveniente plantear la situación por escrito a la dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará al estudiante a entrevista dentro de 24 horas. El Encargado/a del protocolo deberá aplicar, en marco de entrevista con el estudiante, las acciones que se encuentren contempladas en el Reglamento Interno.

Al producirse una situación de carácter violencia física o de violencia cibernética, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Para este caso, por la calidad de esta situación, será el equipo encargado quien deberá aplicar el Reglamento Interno, por tanto, las acciones iniciales ante una situación como esta serán similar en cualquier caso y solo cambiarán las sanciones de acuerdo a la contextualización y puntualización de los hechos.
- ✓ Si el establecimiento decide implementar la ley Aula Segura y se determina la expulsión o cancelación de matrícula del estudiante, considerando el debido proceso establecido en la normativa, se informará al estudiante y su familia que debe dirigirse a la Secretaria Regional Ministerial de Educación para gestionar su ingreso a otro centro educacional.
- ✓ El funcionario/a agredido/a podrá, si así lo estima pertinente, denunciar a la justicia tal situación si el estudiante es mayor de 14 años, y si es menor de 14 años, puede hacerlo ante el Tribunal de Familia.
- ✓ Esta situación deberá ser informada vía oficio a Corporación Municipal de Punta Arenas, con la finalidad de poner en conocimiento al sostenedor de dicha situación. El tiempo para informar es de 24 horas luego de transcurrido el hecho.
- ✓ Se oficia a SUPEREDUC en la página www.denuncias.supereduc.cl

4.3.3 VIOLENCIA DE APODERADO/A DEL ESTABLECIMIENTO A ESTUDIANTE

Se hace referencia al apoderado/a adulto/a **NO responsable del estudiante agredido.** Si la agresión se produce desde el adulto responsable, padre o madre del estudiante, remitirse al protocolo de Vulneración de Derechos.

Si la agresión es de tipo psicológica (agresión verbal, trato degradante, etc.) plantear la situación por escrito a la dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará al apoderado/a a entrevista dentro de 24

horas. El Director/a y el Encargado/s del protocolo deberán aplicar, en marco de entrevista con el apoderado/a, las acciones que se encuentren contempladas en el Reglamento Interno.

En una situación de agresión física o violencia cibernética, se deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ Se recopilarán antecedentes desde la Dirección, apoyado en esta labor por el Encargado/a del protocolo y el equipo de Convivencia Escolar, con el fin de conocer desde las partes involucradas los hechos, contextualizar y desde ahí aplicar su Reglamento Interno. (Con un tiempo máximo de 24 horas).
- ✓ Se considerará y evaluará desde un inicio la desvinculación del rol apoderado involucrado en el acto de violencia, si así lo estipula el reglamento interno del establecimiento. Si este tema no está considerado en su reglamente interno, se recomienda abordar.
- ✓ La dirección del establecimiento, conjuntamente con el apoderado/a del estudiante agredido/a y el estudiante, o solo con el estudiante si éste es adulto. deberá denunciar a la justicia tal situación: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o Tribunales de Justicia, son los caminos apropiados. (Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión). En caso de no contactar al apodero/a es deber del establecimiento realizar la denuncia en el plazo estipulado.
- ✓ Una vez levantada la información situacional se deberán generar acciones atendiendo al nivel de gravedad de la actuación, pudiendo la sanción terminar en la desvinculación del apoderado/a con la escuela, si así lo estipula el reglamento interno.
- ✓ Importante generar acciones que contengan al estudiante, del apoderado agresor/a, pues este no debe ser afectado y se debe resguardar, a través de un apoderado suplente que cubra ese rol, hasta determinar uno/a definitivo.
- ✓ Se deben procurar estrategias de restitución y/o reparación de la acción violenta desarrollada a través de medida psicosociales y pedagógicas y

evaluar derivación a otras instituciones.

- ✓ Se oficia a la SUPEREDUC, informando la situación.

Se sugiere incorporar en el Reglamento Interno, el cambio de apoderado/a, cuando este ha realizado acciones consideradas graves o gravísimas al interior del establecimiento educacional.

4.3.4 VIOLENCIA DE ESTUDIANTE A APODERADO/A

Al producirse una situación de violencia psicológica, (agresión verbal, trata degradante etc.) se estima conveniente plantear la situación por escrito a la dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará al estudiante a entrevista (tiempo 24 horas).

El Encargado/a del protocolo, deberá aplicar, en marco de entrevista con el estudiante, las acciones que se encuentren contempladas en su Reglamento Interno.

Al producirse una situación de violencia física o de tipo cibernética, se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Para este caso, por la calidad de esta situación, será el equipo encargado quien deberá aplicar el Reglamento Interno, por tanto, las acciones iniciales ante una situación como esta serán similar en cualquier caso y solo cambiarán las sanciones de acuerdo a la contextualización y puntualización de los hechos.
- ✓ Si el apoderado estima pertinente, podrá denunciar a la justicia tal situación dependiendo de la edad del agresor, si es mayor de 14 años esta puede realizarse en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o Tribunal de Familia y si es menor de 14 años ante el Tribunal de Familia. Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión.
- ✓ Esta situación deberá ser informada por el director, vía oficio a

Corporación Municipal de Punta Arenas con la finalidad de poner en conocimiento al sostenedor de dicha situación. El tiempo para ejecutar es de 24 horas luego de transcurrido el hecho.

- ✓ Se oficia a la SUPEREDUC, informando la situación.
- ✓ Se deriva a estudiante agresor a la red correspondiente.

4.4 SEGUIMIENTO

4.4.1 PARA ESTUDIANTES AGREDIDOS/AS Y AGRESOR/A

Se recomienda realizar un seguimiento de la situación, que incluye asumir compromisos por parte del agresor, para asegurarse que no se repitan los actos. Actividad a cargo de la persona encargada de convivencia en conjunto con el resto del equipo de convivencia.

Para lo anterior, se presenta una pauta de entrevista de seguimiento con el agredido (Anexo N°8) y una pauta de entrevista de seguimiento con el agresor (Anexo N°9).

Se recomienda un plazo máximo de dos semanas para realizar el primer seguimiento. Una vez que exista reconocimiento por parte de quien cometió una falta dañando a otro/s directa o indirectamente, voluntaria o involuntariamente, se debe realizar un proceso de restauración de la convivencia con el fin de reparar el daño, y la posibilidad de enmendar el vínculo entre los involucrados.

A esto se le llaman medidas reparatorias, y deben surgir del diálogo, del acuerdo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de una imposición.

Para lo anterior, se recomienda una reunión reflexiva y restaurativa, como una instancia de conversación y reflexión del Encargado/a asignado por el establecimiento educacional, tanto con el estudiante agredido/a como con el agresor/a. En el presente documento, se presenta una pauta para generar una reunión reflexiva y restaurativa entre los implicados en el caso (Anexo N°10).

4.4.2 DERIVACIONES A LA RED INSTITUCIONAL

Se recomienda efectuar seguimiento de las derivaciones que realice el establecimiento educacional por este tipo de situaciones; lo que permitirá dar luces del avance que han tenido los estudiantes derivados y medidas más oportunas de abordaje en el establecimiento, evitando la sobre intervención.

4.5 CIERRE

El cierre se produce una vez que se ha restablecido la buena convivencia entre los involucrados en el conflicto, el estudiante ha sido restituido en sus derechos y/o ha sido egresado por el logro de los objetivos de intervención por parte de la institución tratante.

4.5.1 GENERAR INFORME DE ACTUACIÓN

El Encargado/a del protocolo emitirá un informe sobre las acciones realizadas y se entregará a la Dirección del establecimiento educacional. Para lo anterior, es relevante que se mantenga registro de todos los pasos seguidos desde el reporte de la situación de violencia escolar, acoso escolar o ciberbullying, el plan de acción, y las medidas adoptadas para la resolución del caso.

El presente documento incorpora una pauta de Informe de actuación (Anexo N°11).

5. PASOS PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA CON ADULTOS/AS INVOLUCRADOS.

5.1 DETECCIÓN

5.1.1 DETENER EL CONFLICTO

Cualquier adulto/a de la comunidad educativa que presencie hechos de violencia entre adultos, es responsable de detener el conflicto evitando el peligro para todos los involucrados en la situación. Si esta persona no se encuentra en condiciones de hacerlo debe dar aviso en forma inmediata a la persona encargada del protocolo del establecimiento de modo de detener esta situación.

5.1.2 REPORTAR LA SITUACIÓN DE CONFLICTO

El establecimiento educacional debe dar a conocer a la comunidad educativa los conductos regulares para reportar situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia en la comunidad educativa. El reporte debe ser presentado de manera inmediata por cualquier miembro del Establecimiento que haya presenciado o sospeche de alguna situación de este tipo a la o las personas encargadas o algún miembro del equipo de convivencia.

5.1.3 ESTABLECER SI ES NECESARIO EL TRASLADO AL CENTRO ASISTENCIAL.

Para adultos/as se debe operar de la siguiente forma:

- ✓ Si el agredido/a es un funcionario/a, éste debe dirigirse a la Mutual de Seguridad que corresponda, de acuerdo a lo establecido por su empleador, o por el SAMU de acuerdo a la gravedad de la lesión, quienes determinan la derivación.
- ✓ Si el agredido/a es un apoderado/a, este debe dirigirse a un Centro Asistencial que corresponda de acuerdo al tipo de previsión que posea, o siendo acompañado por el SAMU de acuerdo a la gravedad de la lesión.

5.1.4 REALIZAR DENUNCIA

Si se está frente a un acto de violencia que tuvo lugar en el establecimiento educacional, se debe considerar la obligación de denuncia que le asiste al director, inspectores y docentes, pero al tratarse de adultos/as, son ellos quienes determinan donde y cuando realizar la denuncia. Esta se debe realizar ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile.

Puede realizarse también una denuncia ante la Inspección del Trabajo si el conflicto es de tipo laboral.

El funcionario/a también puede Informar al sostenedor si lo estima pertinente.

El director/a debe informar de esta situación mediante oficio al Sostenedor (24 horas).

5.2 INTERVENCIÓN

Considerando la condición en que se encuentren los adultos involucrados en el conflicto y la gravedad de los mismos, el director/a o la persona encargada del protocolo deberán informar las medidas.

Es necesario hacer presente que existen dos vías para la búsqueda de la solución a una situación de conflicto: una interna que es lo que le corresponde al establecimiento educacional y otra externa que corresponde a las instituciones donde se realizan las denuncias y que frente a sus procedimientos el establecimiento educacional no posee mayor incidencia

5.2.1 VIOLENCIA DE APODERADO/AS A FUNCIONARIOS/AS

Al producirse una situación de agresión psicológica, (agresión verbal o trato degradante) se estima conveniente plantear la situación por escrito a la dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará al apoderado/a a entrevista. (Tiempo 24 horas)

El director/a junto al Encargado/a del protocolo y de acuerdo al Reglamento interno, deberá informar, en el en marco de entrevista con el apoderado, las acciones que se encuentren contempladas en dicho documento.

Al producirse una situación de carácter violencia física o de tipo cibernética dentro del establecimiento se procederá de la siguiente manera:

- ✓ El funcionario/a agredido, si estima pertinente podrá denunciar a la justicia tal situación: Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales de Justicia, son los caminos apropiados. Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión.
- ✓ Esta situación deberá ser informada vía oficio a la Corporación Municipal

de Punta Arenas, con la finalidad de poner en conocimiento al sostenedor de dicha situación. (24 horas). Y que esta institución pueda realizar la defensa corporativa, si correspondiente.

- ✓ Si el reglamento interno lo estipula, se evaluará la suspensión o desvinculación del apoderado/a involucrado, resguardando un suplente, a fin de no vulnerar los derechos de los estudiantes/as. Si no está considerada esta medida en el reglamento interno, se sugiere considerar.
- ✓ Para resguardo del funcionario/a agredido/a, el establecimiento debe aplicar las medidas precautorias si son ordenadas por el Tribunal competente, y cuando estas no existan, generar las condiciones para que los funcionarios se sientan seguros en su lugar de trabajo.

5.2.2 VIOLENCIA DE FUNCIONARIO/AS A APODERADO/AS

En una situación de agresión psicológica (violencia verbal, trato degradante, etc.) por parte de un funcionario/a hacia un apoderado/a, se deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ Se recopilarán antecedentes desde la Dirección apoyado en esta labor por el o la Encargado/a del protocolo y el equipo de Convivencia Escolar. Lo anterior con el fin de conocer desde ambas partes involucradas los hechos, para así aplicar el Reglamento Interno (Con un tiempo máximo de 24 horas).
- ✓ Se solicitará al apoderado/a entregar constancia escrita de lo sucedido en el libro de registro de entrevistas de inspectoría general u otro contemplado por establecimiento, dentro del mismo plazo anterior.

En una situación de agresión física o cibernética por parte de un funcionario hacia un apoderado/a, se deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ El apoderado/a agredido/a si estima pertinente, podrá denunciar a la justicia tal situación: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones,

Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales de Justicia, son los caminos apropiados. Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión.

- ✓ Se realizará una recopilación de antecedentes desde la Dirección apoyado por el encargado del Protocolo y el Equipo Convivencia Escolar, con el fin de conocer desde las partes involucradas los hechos, contextualizar y aplicar el Reglamento Interno (Con un tiempo máximo de 24 horas).
- ✓ El establecimiento deberá emitir un informe al Secretario General de la Corporación (secretario.general@cormupa.cl) con copia al Jefe del Área de Educación, Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Jefe de Departamento Jurídico sobre los antecedentes recabados, que contenga propuestas de solución (24 horas). Por su parte, el sostenedor realizará las acciones pertinentes (Anexo 15).

5.2.3 VIOLENCIA ENTRE FUNCIONARIOS/AS

Al producirse esta situación de agresión psicológica (violencia verbal o trato degradante, etc.), se estima conveniente plantear la situación por escrito a la Dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará a los involucrados a entrevista (Tiempo 24 horas).

Se recopilarán antecedentes desde la Dirección apoyando en esta labor por el o la Encargado/a del protocolo y el equipo de Convivencia Escolar, y, con el fin de conocer desde ambos involucrados los hechos, contextualizar y desde ahí informar a las partes como se aplicarán las acciones contempladas en el Reglamento Interno. (Con un tiempo máximo de 24 horas)

Para situaciones de agresiones físicas o de tipo cibernéticas entre funcionarios/as, se considera que reviste la condición grave o gravísima. En este sentido, las acciones iniciales ante una situación como ésta serán similar en cualquier caso y sólo cambiarán las sanciones de acuerdo a la contextualización y puntualización de los hechos por parte del equipo encargado.

- ✓ El funcionario/a que se sienta agredido agredido/a, si estima pertinente,

podrá denunciar a la justicia tal situación: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o Tribunales de Justicia. Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión.

- ✓ Una vez levantada la información situacional, se informará a las partes involucradas cómo se aplicará lo establecido en el Reglamento Interno.
- ✓ El establecimiento deberá emitir un informe al Secretario General de la Corporación con copia al Jefe/a del Área de Educación, jefe/a del Departamento de Recursos Humanos y jefe/a del Departamento Jurídico sobre los antecedentes recabados, que contenga propuestas de solución (24 horas). Por su parte, el sostenedor realizará las acciones pertinentes.
- ✓ Si esta situación de violencia es observada por estudiantes, se deben definir estrategias de trabajo formativo, de promoción de la convivencia escolar, trabajo apoyado por el Equipo de Convivencia.
- ✓ El establecimiento deberá informar por oficio a la SUPEREDUC (si existen estudiantes espectadores de la situación de violencia).
- ✓ El establecimiento deberá brindar las facilidades a las instituciones que se encuentren investigando esta situación.

5.2.4 VIOLENCIA ENTRE APODERADOS/AS

Al producirse esta situación de agresión psicológica (violencia verbal, trato degradante, etc.), se estima conveniente plantear la situación por escrito a la Dirección del establecimiento, después de recabar los antecedentes, se citará a los involucrados a entrevista (Tiempo 24 horas).

El director junto al Encargado/a del protocolo aplicarán el Reglamento Interno, en el marco de la entrevista con los involucrados e informarán las acciones correspondientes.

Para situaciones de agresiones físicas o de tipo cibernéticas entre apoderados, por la calidad de esta situación, se considera que reviste la condición de grave o gravísima, si así lo estipula el reglamento interno del establecimiento. En este

sentido, las acciones iniciales ante una situación como esta serán similar en cualquier caso y sólo cambiarán las sanciones de acuerdo a la contextualización y puntualización de los hechos por parte del Encargado/a del Protocolo.

Si así lo estiman pertinente las partes, se podrá denunciar a la justicia tal situación a: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o Tribunales de Justicia, son los caminos apropiados. Esto se deberá cumplir dentro del período de 24 horas desde que se tome conocimiento de la agresión. Se hace presente que el establecimiento no puede apoyar a ninguna de las partes en conflicto.

Si esta situación de violencia es observada por estudiantes, se deben definir estrategias de trabajo formativo de promoción de la convivencia escolar, del mismo modo se recomienda derivar al Equipo de Convivencia a los estudiantes cuyos apoderados/as se encuentran involucrados en la situación de conflicto.

Esta situación deberá ser informada vía oficio a la Corporación Municipal de Punta Arenas.

El establecimiento deberá informar por oficio a la SUPEREDUC (si existen estudiantes espectadores de la situación de violencia).

5.3 SEGUIMIENTO

La labor del establecimiento en este ámbito debe abordarse de acuerdo a las siguientes líneas:

- ✓ Velar porque esta situación afecte lo menos posibles a los estudiantes cuyos apoderados/as se encuentran involucrados en el conflicto o estudiantes que han sido testigos de estas agresiones.
- ✓ Apoyar para que el clima laboral se vea afectado lo menos posible, y evitar la generación de grupos en conflicto.
- ✓ Director/a y Equipo Directivo son responsables de generar condiciones para prevenir, mantener o mejorar el buen ambiente laboral.

5.4 CIERRE

El cierre se produce una vez que se ha restablecido la buena convivencia entre los involucrados en el conflicto, al tratarse de adultos esta situación tiende a ser más compleja, por lo tanto, puede cerrarse de las siguientes formas:

- ✓ Resolución del Tribunal
- ✓ Resolución del Sostenedor
- ✓ Acta de Mediación Escolar
- ✓ Acta de Mediación o Conciliación Laboral
- ✓ Resolución de la Inspección del Trabajo

6 RESUMEN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA CON ESTUDIANTES INVOLUCRADOS

PASOS A SEGUIR			
ETAPA	**Situación de Violencia Observada en el Establecimiento**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
DETECCIÓN	Detener el conflicto	Cualquier miembro del establecimiento. **Plazo:** una vez ocurrido el hecho	25-29
	Reportar situación de conflicto		
	Establecer si es necesario traslado al centro asistencial (opera como protocolo de accidente escolar).	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo máximo**: 24 hrs.	
	Acompañamiento a las partes (agredido/a- agresor/a).		
	Información a las familias de los involucrados.		
	Establecer si es necesario realizar denuncia.		
	Establecer si se requiere informar a la SUPEREDUC.		
INTERVENCIÓN	**Violencia entre estudiantes**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Recopilar antecedentes de la situación de conflicto.	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo máximo:** 24 hrs.	30-34
	Determinar si se encuentra frente a una situación de violencia escolar, acoso escolar o ciber-acoso		
	Elaborar Plan de Intervención		

	Citar a entrevista a involucrados/as y definir acciones contempladas en el Reglamento Interno		
	Informar a docentes y apoderados/as de involucrados	Encargado/a de protocolo y Equipo de convivencia **Plazo:** dependerá del Plan de intervención	
	Definir medidas disciplinarias formativas		
	Comunicación con docentes		
	Comunicación con familias en general		
	Establecer si se requiere derivación		
	Violencia de Funcionario/a a Estudiante	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	35
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a funcionario		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Realizar denuncia ante la institución competente		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Recopilar antecedentes		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Establecimiento junto a estudiante y su apoderado (o sólo estudiante si es mayor de edad), deberá denunciar a la justicia tal situación		
	Establecimiento informa vía Oficio a la SUPEREDUC		
	Dirección informa a Sostenedor		
	Sostenedor aplica medidas respectivas		
	De acuerdo a lo establecido por el empleador, el funcionario puede ser separado del estudiante, mientras se resuelve la situación de conflicto		
	En cuanto a la víctima, se deben procurar estrategias psicosociales y evaluar derivación		
	Violencia de estudiante a funcionario/a	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	36
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a estudiante		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Acción inicial similar en cualquier caso, sólo cambian las sanciones		
	Aplicar Reglamento Interno a estudiante		

	Si aplica Ley Aula Segura, se derivará a SUPEREDUC		
	El o la funcionario/a agredido/a podrá, silo estima pertinente, denunciar a la justicia, si el estudiante es mayor de 14 años.		
	Derivar a la red que corresponda		
	Informar vía Oficio al Sostenedor		
	Informar vía Oficio a SUPEREDUC		
	Violencia de apoderado/a del establecimiento a estudiante	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	37
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a apoderado/a		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Recabar antecedentes		
	Se evaluará desde un inicio la desvinculación del rol apoderado/a involucrado, si así lo señala el reglamento interno		
	Establecimiento junto a estudiante y su apoderado (o sólo estudiante si es mayor de edad), deberá denunciar a la justicia tal situación		
	Si no se logra contactar a apoderado/a de estudiante agredido/a, es obligación del establecimiento realizar denuncia		
	Si el que comete la agresión, es el adulto/a responsable del estudiante, aplicar protocolo de vulneración de derechos		
	Generar acciones que contengan y resguarden al estudiante agredido/a, por ejemplo, solicitando a un apoderado suplente		
	Se deben generar estrategias de restitución y/o reparación de la acción violenta desarrollada hacía el estudiante		
	Evaluar derivación a Institución competente		
	Se informa a SUPEREDUC		
	Violencia de estudiante a apoderado/a	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de	38
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		

	Recabar antecedentes	Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	
	Citar a entrevista a apoderado/a		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	
	Acción inicial similar, en cualquier caso, sólo cambian las sanciones		
	Aplicar Reglamento Interno a estudiante		
	Apoderado/a agredido podrá denunciar a la justicia la situación		
	Informar vía oficio a sostenedor		
	Informar a SUPEREDUC		
	Derivar a la red que corresponda		
SEGUIMIENTO	**Evaluar las acciones ejecutadas en el Plan de Intervención**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Entrevista de seguimiento a agredido/a y agresor/a	Encargado/a de protocolo y Equipo de convivencia **Plazo:** quincenal con estudiante e instituciones de la red	39-40
	Evaluar nivel de cumplimiento de compromisos adquiridos y efectividad de las medidas tomadas		
	Seguimiento de la derivación realizada a la red externa		
CIERRE	**Se ha ejecutado el Plan de Intervención**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	El cierre se produce una vez que se ha restablecido la buena convivencia entre los involucrados en el conflicto, el estudiante ha sido restituido en sus derechos y/o ha egresado de la institución tratante	Encargado/a de protocolo **Plazo**: 48 hrs. Posterior al cierre de plan de acción	41
	Generar un Informe de actuación		

7. RESUMEN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA CON ADULTOS INVOLUCRADOS

PASOS A SEGUIR			
ETAPA	**Situación de Violencia Observada en el Establecimiento**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
DETECCIÓN	Detener el conflicto	Cualquier miembro del establecimiento. **Plazo:** una vez ocurrido el hecho	42-43
	Reportar situación de conflicto		
	Establecer si es necesario traslado al centro asistencial (opera como protocolo de accidente escolar).	Director/a; Encargado/a de Protocolo; funcionario/a **Plazo máximo**: 24 hrs.	
	Establecer si es necesario realizar denuncia.		
INTERVENCIÓN	**Violencia de Apoderado/a a funcionario/a**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	44
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a funcionario		
	Aplicar Reglamento Interno		

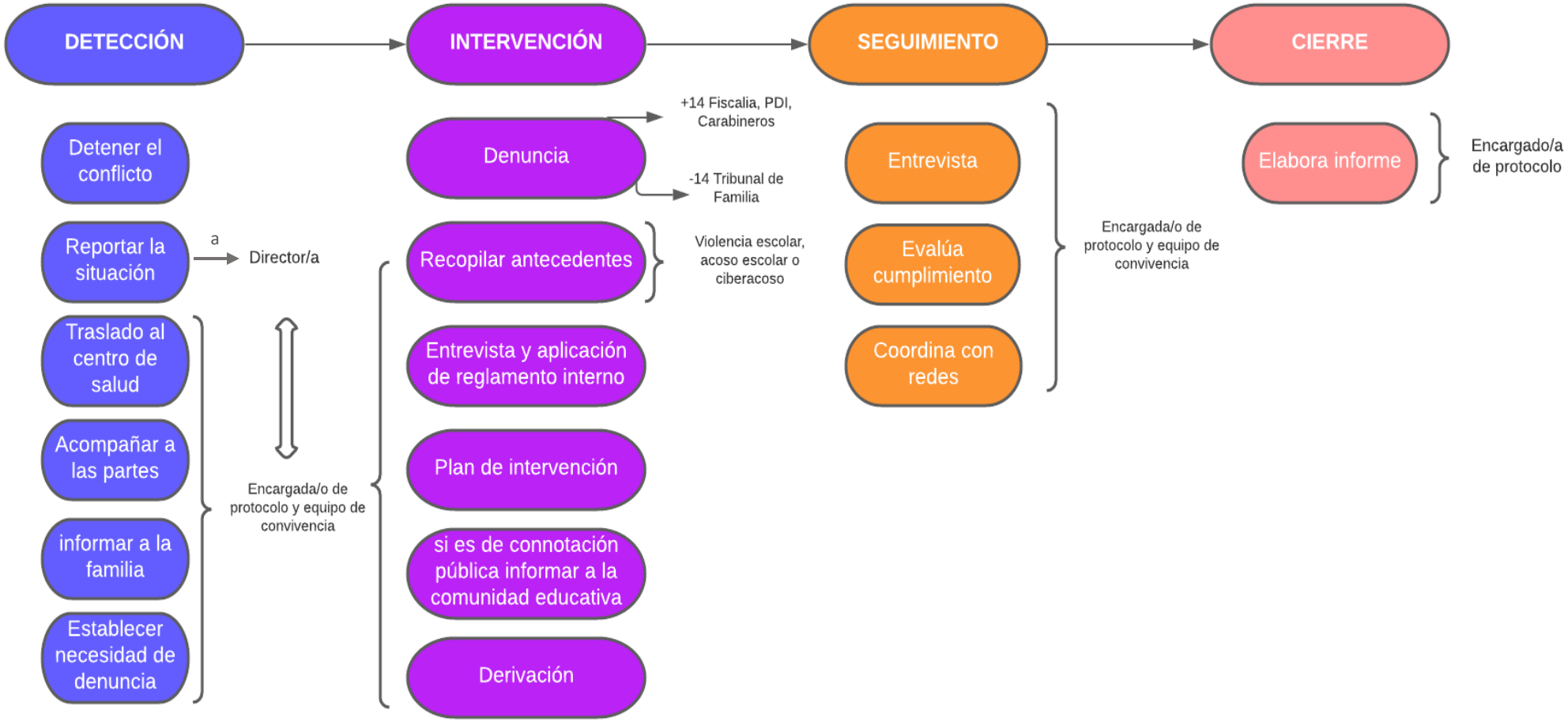
	Realizar denuncia ante la institución competente		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Acción inicial similar, en cualquier caso, sólo cambian las sanciones		
	El funcionario/a agredido, podrá denunciar a la justicia tal situación, si lo estima conveniente		
	Dirección informa a Sostenedor		
	Se considerará y evaluará la desvinculación del apoderado/a involucrado, resguardando un suplente, a fin de no vulnerar los derechos de estudiantes		
	Resguardo de funcionario/a agredido/a en el establecimiento		
	Violencia de Funcionario/a a apoderado	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	45
	Se solicita a apoderado/a entregar constancia escrita de la situación ocurrida		
	Recabar antecedentes		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Si la agresión es en el establecimiento, el apoderado/a agredido/a, podrá denunciar a la justicia		
	Se recaban antecedentes		
	Se aplica reglamento interno		
	Informar vía Oficio al Sostenedor		
	Sostenedor aplica acciones respectivas		
	Informar vía Oficio a SUPEREDUC		
	Violencia entre funcionarios/as	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	46
	Ambos/as involucrados/as deberán plantear la situación por escrito a la dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a involucrados/as		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo**: 24 hrs.	
	Acción inicial similar, en cualquier caso, sólo cambian las sanciones		
	El funcionario/a agredido, podrá denunciar a la justicia tal situación, si lo estima conveniente		
	Aplicación de reglamento interno		
	Emitir informe al sostenedor		

	Sostenedor aplica acciones respectivas		
	Si esta situación de violencia es observada por estudiantes, se debe realizar un plan de trabajo con ellos/as		
	Informar vía Oficio a SUPEREDUC si existen estudiantes como testigos		
	Establecimiento deberá brindar facilidades a las instituciones que se encuentren investigando la situación		
	Violencia entre apoderados/as	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Agresión Psicológica:	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	47
	Plantear situación por escrito a dirección del Establecimiento		
	Recabar antecedentes		
	Citar a entrevista a involucrados/as		
	Aplicar Reglamento Interno		
	Agresión Física o cibernética	Director/a Encargado/a de Protocolo **Plazo:** 24 hrs.	
	Acción inicial similar en cualquier caso, sólo cambian las sanciones		
	Si lo estiman pertinente, las partes puede efectuar una denuncia		
	Si esta situación de violencia es observada por estudiantes, se debe realizar un plan de trabajo con ellos/as		
	Informar vía oficio a sostenedor		
	Se recomienda derivar a Equipo de Convivencia, a estudiantes que sean testigos de una situación de violencia escolar		
	Informar vía Oficio a SUPEREDUC si existen estudiantes como testigos		
SEGUIMIENTO	**En relación al estado de la situación de conflicto**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**
	Velar porque esta situación afecte lo menos posibles a los estudiantes cuyos apoderados/as se encuentran involucrados en el conflicto o han sido testigos de estas agresiones.	Dependerá de cada situación	48
	Apoyar para que el clima laboral no se vea afectado		
	Dirección y Equipo directivo son responsables de generar condiciones para prevenir, mantener o mejorar el ambiente laboral		
CIERRE	**Existe una resolución interna o externa sobre el conflicto**	**Responsable/Plazo**	**Pág.**

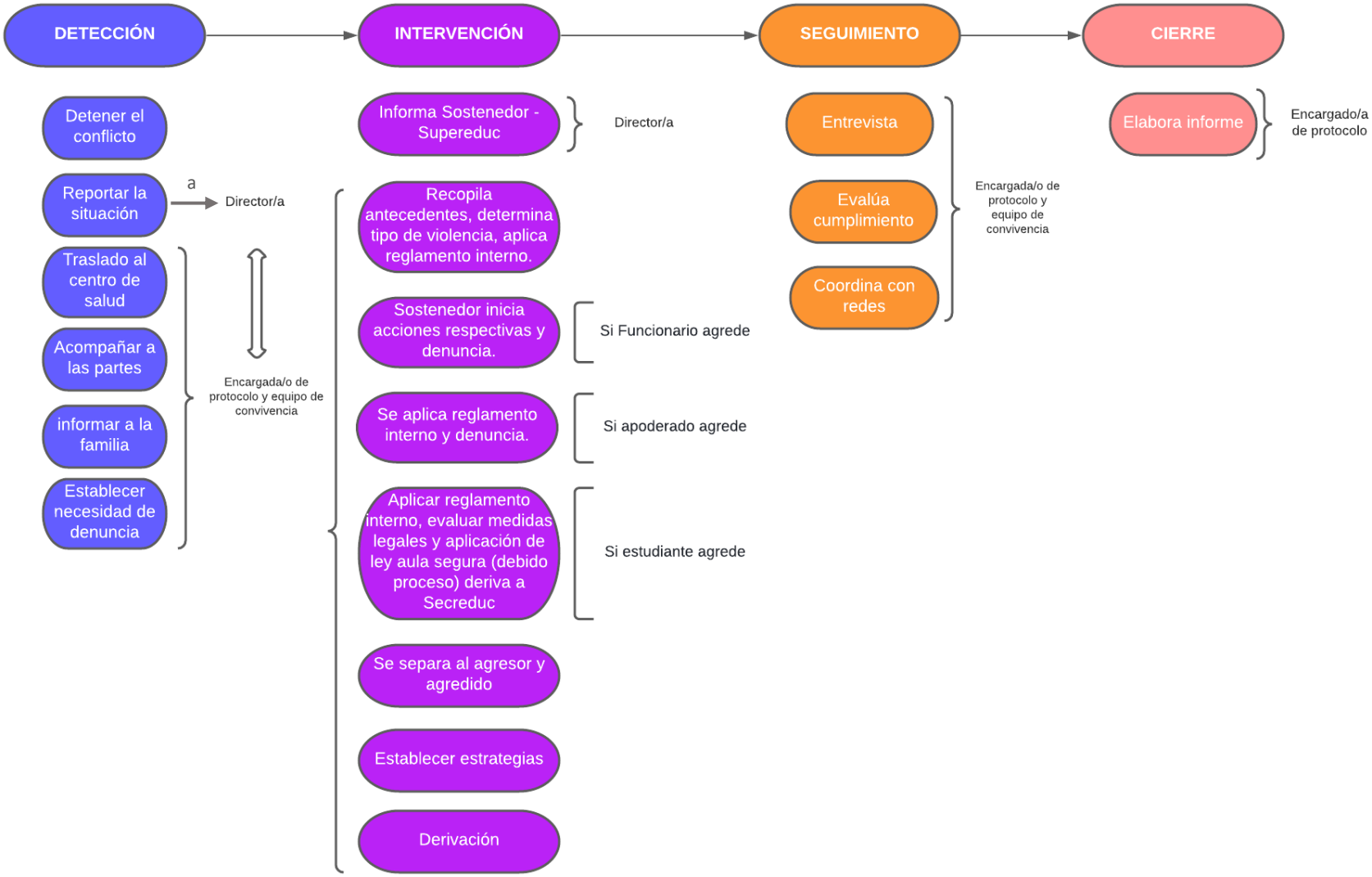
	Resolución del Tribunal	Dependerá de cada situación	48
	Resolución del sostenedor		
	Acta de mediación escolar		
	Acta de mediación o conciliación laboral		
	Resolución de la inspección del trabajo		

8. FLUJOGRAMA

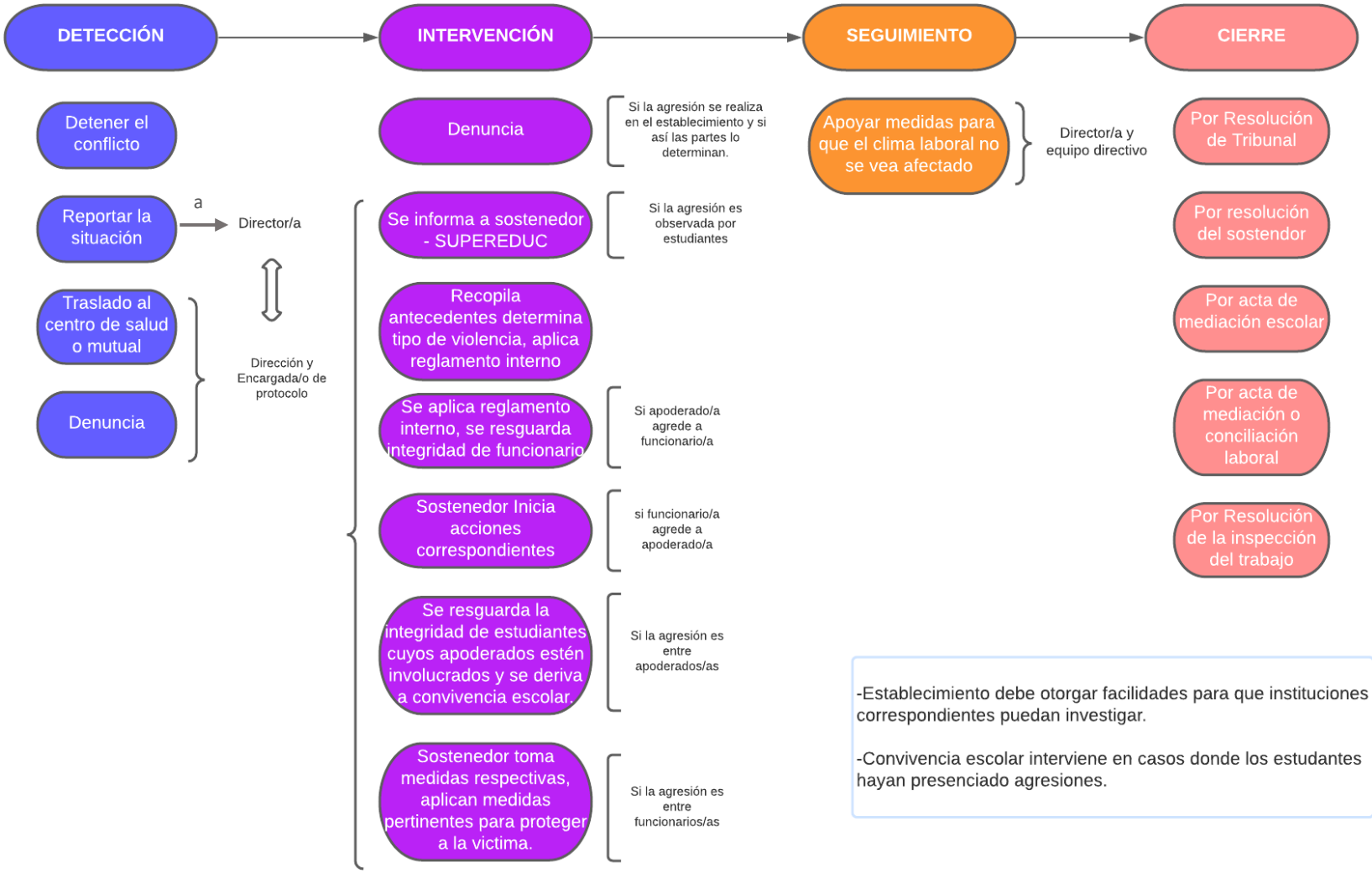
8.1 FLUJO ANTE SITUACIÓN DE VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES



8.2 FLUJO ANTE SITUACIÓN DE VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES Y ADULTOS



8.3 FLUJO ANTE SITUACIÓN DE VIOLENCIA ENTRE ADULTOS/AS



-Establecimiento debe otorgar facilidades para que instituciones correspondientes puedan investigar.

-Convivencia escolar interviene en casos donde los estudantes hayan presenciado agresiones.

9. ANEXOS

Anexo N°1: Recepción y descripción del caso.

Nombre agredido(a):	
Edad:	
Curso:	
Nombre agresor(a):	
Fecha de recepción:	
Quien recepciona	
¿Quién reporta el hecho?	**----- Padre, Madre o apoderado** **----- Estudiante** **----- Profesor(a) o Asistente de la Educación** **----- Otros**
Nombre de quien reporta **(Indicar si se solicitó que sea anónimo)**	
Profesor jefe del agredido(a):	
Antecedentes previos de los involucrados, pertinentes al hecho. Descripción breve del caso: **Nombre y Firma**	

ANEXO N°2: INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS

El concepto de crisis significa "punto de cambio", sugiriendo que el cambio puede ser para mejorar o empeorar. Se entiende por un estado temporal de desorganización caracterizadopor altos niveles de ansiedad y tensión, donde los métodos habituales utilizados por la persona están siendo poco efectivos (Slaikeu, 1999).

Asimismo, existen factores que hacen que una crisis desemboque en crecimiento y otras en daño inmediato; están relacionados con la gravedad del suceso que la precipita, los recursos personales y los contactos sociales que tenga la persona durante el momento de la crisis.

En el contexto de una situación de violencia, "intervención en crisis", se refiere a los primeros encuentros que se tenga con una persona afectada por violencia, sin que esto signifique necesariamente que la persona esté llorando, muy angustiada, enojada o desesperada.Se le ha denominado así con el fin de que las personas que realicen la intervención estén conscientes de la máxima importancia que tienen estos momentos de contacto con la persona afectada.

La intervención implicará el realizar acciones que interrumpen el estado de desequilibrio, disminuyen la ansiedad y la tensión individual y aumentan el sentido de competencia de la persona. Es un proceso de apoyo y acompañamiento dirigido a auxiliara una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza.

Según las acciones que se pueden realizar, pueden ser de dos tipos:

1.- La intervención en crisis de primer orden que corresponde a la ayuda inmediata, generalmente otorgada por personas que se encuentran disponibles cuando la crisis ocurre, que pueden ser profesionales o personas próximas.

2.- La intervención en crisis de segundo orden que se refiere a la intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado, que no hay riesgo de vida y que la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis y de ser apoyada.

Para efectos de la presente guía, y dentro de los alcances de actuación de los Protocolos, cuando se considere necesario se llevará a cabo intervenciones de primer orden. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, apoyo en la ejecución de acciones concretas y el vínculo a los recursos de ayuda.

La intervención de primer orden comprende varias tareas (Slaikeu,1999)

Realización del contacto

- Escuchar lo ocurrido
- Brindar apoyo para que la persona pueda estar tranquila

Examen de las dimensiones del problema

- ¿Qué está sucediendo?
- ¿Quién lo está haciendo?
- ¿Cuándo sucedió? ¿Sigue sucediendo?
- Consecuencias

Estas preguntas se realizan si el relato inicial no está completo. En este momento se puede realizar el registro de la situación, sin que esto implique dejar de prestar atención a la persona.

Exploración de posibles soluciones

- Explorar lo que la persona ha hecho frente a la situación. No se debe juzgar.
- Validar el hecho de que haya intentado resolver el problema. Si la persona no puede indicarle ninguna acción realizada no se debe juzgar.

Asistencia para realizar una acción concreta. Referencia y SeguimientoHabilidades y conocimientos necesarios:

- Habilidades de escucha abierta y atenta.
- Debe ser cuidadoso/a de no dañar a las personas afectadas.
- No aumentar el riesgo de las personas afectadas.
- Debe respetar la vida de las personas afectadas.
- Debe ser parte de la solución y no del problema.

Este apartado está basado en el Protocolo de actuación en situaciones de bullying, elaborado el año 2016 en San José, Costa Rica.

ANEXO N°3: ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL AGREDIDO/A

Nombre estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

- Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia, en cualquiera de sus formas, puede implicar la aplicación de normas disciplinarias, medidas y procedimientos para cualquiera de los involucrados.
- Resulta relevante transmitirles a los padres y/o apoderados la preocupación y el interés del establecimiento educacional de garantizar a los estudiantes un espacio seguro y de protección, por lo cual, el objetivo no es buscar culpables.
- Es importante mantener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se podrían sentirse culpables cuando descubren que su hijo/a está siendo víctima de agresiones. Por otro lado, algunas familias podrían enfadarse con el establecimiento educacional al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo/a. En estos casos, se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que se están tomando las medidas necesarias para intervenir en la situación.
- El establecimiento educacional debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.
- Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco se debe aumentar sus repercusiones creando situaciones de enfrentamientos mayores.
- Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.

A continuación, se presenta una guía básica de pasos y preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la entrega y recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en algún punto, o bien agregar preguntas adicionales.

Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia, se aconseja desarrollar los siguientes pasos:

- Informar los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el establecimiento educacional.
- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

Recolección de información referida a los hechos denunciados.

- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre lasituación?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?
- ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?

En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

- ¿Cómo podría describir la dinámica familiar? ¿Cómo podría describir las relaciones sociales de su hijo/a? (Objetivo de la pregunta: profundizar respecto a los comportamientos del estudiante fuera del contexto escolar, relaciones con distintos miembros de la familia, actividades de ocio, etc.)
- Informar a la familia sobre los próximos pasos a seguir y enfatizar el interés del establecimiento educacional por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma Entrevistado**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°4: ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL AGRESOR/A.

Nombre estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia, en cualquiera de sus formas, puede implicar la aplicación de normas disciplinarias, medidas y procedimientos para cualquiera de los involucrados.

- Resulta relevante transmitirles a los padres y/o apoderados la preocupación y el interés del establecimiento educacional de garantizar a los estudiantes un espacio seguro y de protección, por lo cual, el objetivo no es buscar culpables.
- Es importante mantener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se podrían sentirse culpables cuando descubren que su hijo/a está agrediendo a otros estudiantes. Por otro lado, algunas familias podrían enfadarse con el establecimiento educacional al rehusarse a creer que su hijo/a está agrediendo a otros estudiantes. En estos casos, se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que se están tomando las medidas necesarias para intervenir en la situación.
- El establecimiento educacional debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.
- Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco se debe aumentar sus repercusiones creando situaciones de enfrentamientos mayores.
- Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.
- Desviar cualquier comentario negativo o que culpabilice a la presunta persona agredida.
- Importante recordar que el uso de castigo físico o trato degradante está prohibido y puede ser considerado un delito. Se debe enfatizar sobre la importancia de no utilizar violencia.

A continuación, se presenta una guía básica de pasos y preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la entrega y recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en algún punto, o bien agregar preguntas adicionales.

1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia, se aconseja desarrollar los siguientes pasos:

- Informar los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el establecimiento educacional.
- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

- Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir.

2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.

   - ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre la situación?
   - ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?
   - ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?
   - En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

3. ¿Cómo podría describir la dinámica familiar? ¿Cómo podría describir las relaciones sociales de su hijo/a? (Objetivo de la pregunta: profundizar respecto a los comportamientos del estudiante fuera del contexto escolar, relaciones con distintos miembros de la familia, actividades de ocio, etc.)

4. Informar a la familia sobre los próximos pasos a seguir y enfatizar el interés del establecimiento educacional por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma entrevistado**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°5: ENTREVISTA INDIVIDUAL CON EL AGREDIDO/A

Nombre estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

1.- He sabido que se han presentado algunas situaciones incómodas/ difíciles/ conflictivas con (Nombre de la, él o los agresores/as) que te han afectado. Me puedes contar ¿Qué es lo que ha pasado?, ¿Podrías describirme alguna situación? (Objetivo de la pregunta: obtener mayores antecedentes del caso asegurando un espacio de confianza con el afectado/a, de escucha activa y empática).

2.- ¿Desde cuándo te pasa esto?; primera vez, muchas veces, cuantas veces a la semana (Objetivo de la pregunta: identificar frecuencia de las agresiones para determinar si es un conflicto específico u hostigamiento reiterado).

3.- ¿Cuándo y dónde pasan estas cosas que me cuentas?; recreo, cuando aún no llega el profesor a la sala, por Internet, etc. (Objetivo de la pregunta: identificar lugar de las agresiones que permita planificar estrategias de intervención y monitoreo).

4.- ¿Me podrías contar quienes han participado en lo que me has contado; son varios o sólo uno? (importante recalcar el manejo discreto de la información, y que el objetivo es ayudarlo y apoyarlo en este proceso).

5.- ¿Tienes compañero/as con los que te llevas bien en tu curso? (Objetivo de la pregunta: detectar redes de apoyo).

6.- ¿Cómo te sientes con lo que te está pasando? ¿Qué es lo más difícil para ti de esto? (Objetivo de la pregunta: detectar estado afectivo; rabia, enojo, tristeza, etc., para determinar si requiere apoyo especialista externo).

7.- ¿Has hecho algo para evitarlo? ¿Qué? ¿Te ha dado resultado? (Objetivo de la pregunta: evaluar habilidades socio- emocionales para enfrentar conflictos, evaluar qué estrategias ha utilizado y si han sido efectivas o no).

8.- ¿Le pasa esto a otros compañeros de curso? (Objetivo de la pregunta: evaluar si existen otros afectados).

9.- ¿Cuál crees tú que es la mejor forma de apoyarte y ayudarte en esta situación?

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma entrevistado**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°6: ENTREVISTA INDIVIDUAL CON EL AGRESOR/A

Se debe completar una entrevista con cada uno de los involucrados

Nombre estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

1.- Me gustaría hablar contigo porque he oído que (afectado/a) está teniendo problemas. ¿Sabes algo sobre esto? ¿Qué sucedió?

2.- ¿Qué pensaste o sentiste en ese momento/ situación?

3.- ¿Qué crees tú que podría haber sentido (afectado/a) en ese momento/ situación? ¿Cómo crees que le pudo haber afectado?

4.- ¿Qué podemos hacer o qué sugieres para que no se vuelva a repetir esta situación?

5.- ¿Podríamos hacer un compromiso sobre lo que hablamos para detener lo que está pasando?

Yo, , el día
me comprometo a

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma Entrevistado**

Es fundamental que tanto afectados/as como involucrados sientan que tienen derecho a hablar y serescuchados, sin dar juicio de valor o descalificación a sus conductas.

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°7: PAUTA PARA GENERAR UN PLAN DE ACCIÓN

	Nombre del/los estudiantes	Medida/s a implementarse	Objetivos planteados	Responsable dela implementación de la medida	Plazos de ejecución
Medidas pedagógicas para el agredido/a					
Medidas pedagógicas Para el/los agresores					
Medidas reparator ias					
Medidas pedagógicas para testigos					

Nombre y Firma

ANEXO N°8: ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO CON EL AGREDIDO/A

Nombre de estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

1.- ¿Cómo has estado desde la última vez que hablamos? ¿Has notado algún cambio de parte de (nombre/s de involucrado/s)?

2.- ¿Cómo has afrontado esta situación desde que conversamos? ¿Has hecho algo distinto?

3.- ¿Qué piensas que podemos hacer como escuela/liceo para apoyarte en esta situación?

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma entrevistado**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°9: ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO CON EL AGRESOR/A

Nombre de estudiante:

Fecha:

Entrevistador a cargo del caso:

1.- ¿Cómo te ha ido durante esta semana?, ¿Te acuerdas de lo que hablamos? (Objetivo pregunta: que el estudiante comente los acuerdos a los que se llegó en la entrevista anterior).

2.- ¿Lo has llevado a cabo? (Objetivo pregunta: que el estudiante comente si ha llevado a cabo los compromisos). Si no ha llevado a cabo los compromisos, se pregunta sobre las razones de no realizar cambios. ¿Por qué crees que no has podido llevar a cabo los compromisos acordados?

3.- ¿Qué podrías cambiar del compromiso para que lo puedas realizar? (En el caso de que los compromisos no se hayan llevado a cabo).

4.- ¿Qué efectos ha tenido tu actitud frente a este conflicto? (Si ha cumplido su compromiso reforzar el resultado positivo de su comportamiento, mostrarse empático y agradecido de su esfuerzo. Si no cumplió su compromiso, reforzar la idea de que para lograr cambios necesitamos de su ayuda, enfocarse en desarrollar la empatía del estudiante frente a este conflicto).

En el caso de haber cumplido con el compromiso y las relaciones han mejorado: Te quiero felicitar por tu actitud y compromiso en la solución de este conflicto, y porque has demostrado ser capaz de solucionar tus conflictos adecuadamente en situaciones difíciles. ¿Te parece que pudiéramos recordar y volver a firmar nuestro compromiso?

Yo, el día me comprometo a:

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma entrevistado**

En el caso de no haber cumplido con su compromiso:

1.- ¿Cuál fue el motivo por el que no pudiste cumplir con tu compromiso? ¿Cómo crees que se sienten los otros frente a tu/s comportamientos?

2.- ¿Piensas que algún comportamiento tuyo pueda solucionar estas dificultades? (aludiendo a la responsabilidad que tenemos sobre nuestros propios comportamientos como parte de las relaciones interpersonales).

3.- ¿Te parece que hagamos un nuevo compromiso para mejorar las relaciones con tu/s compañero/s?

Yo, el día me comprometo a:

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma entrevistado**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013

ANEXO N°10: REUNIÓN REFLEXIVA-RESTAURATIVA ENTRE AGREDIDO/A E IMPLICADOS/AS

Una reunión restaurativa es un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne a aquellos que han causado un daño a través de sus conductas indebidas con aquellos que han sido dañados directa o indirectamente.

Esta instancia se debe realizar cuando se considera que los estudiantes involucrados están capacitados para compartir un espacio como éste, donde el encargado del caso tiene un rol de mediador, quien incentiva la toma de perspectiva y la empatía en la resolución de los conflictos interpersonales, por lo que es fundamental utilizar un tono de voz adecuado, respetuoso, empático y receptivo, considerando los ritmos y procesos de cada estudiante.
Sólo es posible realizar si se ha logrado simetría de poder entre el agredido y agresor(es).
Objetivos fundamentales:

- Escuchar los distintos puntos de vista e integrar las distintas perspectivas sin utilizar la hostilidad o descalificación.
- Desarrollar la empatía en el trato con los otros/as, a través de la consideración de las emociones expresadas por los otros en la resolución de conflictos interpersonales.
- Tomar conciencia de la responsabilidad que tenemos sobre nuestros propios actos.
- Reconocer la responsabilidad de los errores que se cometen.
- Lograr empatizar e interpretar las perspectivas de los otros/as y así lograr un acuerdo beneficioso para las partes involucradas, desarrollando estrategias de reparación frente al daño y realizando conductas positivas.

Sugerencias de preguntas:

1. ¿Cómo te sentiste tú con lo que pasó?
2. ¿Cómo crees que se sintió él/ella?
3. ¿Qué crees que te hizo sentir así?
4. Si esto ocurriera de nuevo, ¿qué pasaría?, ¿cómo actuaría ahora?, ¿qué pensarías?
5. ¿Qué hizo él/ella que te hizo actuar así?
6. ¿Sientes que los compromisos que realizaste te ayudaron a solucionar este conflicto?
7. ¿Sientes que tu opinión y sentimientos son escuchados en la resolución de este conflicto?
8. ¿Te sientes parte de la resolución de este conflicto?
9. ¿Cuál es el principal aprendizaje de esta situación?

Asisten:
Antecedentes:
Objetivo de la reunión:
Acuerdos:

Nombre y firma Encargado de caso **Nombre y firma Estudiante**

Esta entrevista está basada en el Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar elaborado por el Ministerio del Interior, del año 2013.

ANEXO N°11: INFORME DE ACTUACIÓN

Además de completar este informe de actuación, se sugiere adjuntar entrevistas realizadas, informes psicosociales de los involucrados u otra información relevante con la que cuente el establecimiento educacional.

Detalles del caso reportado:	
Fecha de recepción del caso:	
Nombre persona encargada:	
Indicar quien reporta el caso:	**----- Padre, madre o apodera** **----- Estudiante** **----- Profesor o Asistente de la Educación** **----- Otros**
Datos estudiantes involucrados	**1.- Nombre:** **Edad:** **Curso:** **Situación --- Agredido** **------ Agresor** **------ Espectador o testigo** **2.- Nombre:** **Edad:** **Curso:** **Situación --- Agredido** **------ Agresor** **------ Espectador o testigo** **3.- Nombre:** **Edad:** **Curso:** **Situación --- Agredido** **------ Agresor** **------ Espectador o testigo**
Breve descripción de la situación	
Se realizó traslado a centro asistencial	----- Sí **------ No**
Otros antecedentes:	

Medidas de acompañamiento y apoyo:	**Respecto al Agredido:** **Respecto al Agresor:**
Información a los apoderados y familiares de los involucrados:	**1.- Respecto al agredido:** **Nombre del adulto informado:** **Nombre de quien realizó la entrevista:** **Fecha de la entrevista:** **2.- Respecto al agresor** **Nombre del adulto informado:** **Nombre de quien realizó la entrevista:** **Fecha de la entrevista:**
Recopilación de información sobre la situación de violencia escolar:	**1.- Respecto al agredido:** **Nombre de quien realizó la entrevista:** **Fecha de la entrevista:** **2.- Respecto al agresor:** **Nombre de quien realizó la entrevista:** **Fecha de la entrevista:**

3.- Respecto a los espectadores o testigos:

Nombre de quien realizó la entrevista:

Fecha de la entrevista:

Resolución del caso reportado y medidas adoptadas

Tipo de Violencia	SI	NO	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES
Violencia Física				
Violencia psicológica				
Violencia Relacional				
Violencia Verbal				
Violencia a través de TIC				
EJERCIDA POR:				

Lugares donde se ha producido la agresión:

__En clase, docente presente
__En clase, docente no presente
__Pasillos
__Espacios de recreo
__Baños
__Gimnasio
__Entradas y/o salidas
__Comedor
__Transporte
__Fuera del establecimiento educacional
Otros _____

Corresponde a un caso de Acoso escolar: **------ Sí ----------No**

Medidas pedagógicas adoptadas:	**Respecto al agredido:** **Respecto al agresor:** **Medidas reparativas:** **Respecto a los espectadores o testigos:**
Información a los profesores del Establecimiento Educacional:	**--------- Sí---------- No** **Medio por el cual se informó:** **Fecha:**
Información a las familias en general:	**--------- Sí---------- No** **Medio por el cual se informó:** **Fecha:**
Derivación a Red local deapoyo:	**--------- Sí ---------- No** **Dónde se realizó la derivación:** **Nombre de quien derivo:** **Fecha:**
Denuncia en caso de delito	**--------- Sí---------- No** **Dónde se realizó la denuncia:** **Nombre de quien denuncio:** **Fecha:**
Reporte a Superintendencia de Educación:	**--------- Sí---------- No** **Nombre de quien reporto:** **Fecha:**

Medidas de Seguimiento	**--------- Sí---------- No** **Responsable de las medidas de seguimiento:** **Fecha**

Nombre y Firma

ANEXO N°12: REGISTRO TOMA DE CONOCIMIENTO

I.	Datos de Identificación
	Nombre Encargado/a Protocolo
	Nombre Estudiante
	Rut
	Fecha de Nacimiento
	Curso
	Nombre Adulto Responsable
	Teléfono
	Domicilio
II.	**Datos de quien recibe lainformación** **Nombre:** **Cargo:** **Rut:** **Teléfono de contacto:**
III.	**Antecedentes de la denuncia** **Fecha:** **Contexto:** **Situación narrada por estudiante:**

Firma responsable:
Fecha:

ANEXO N° 13: FORMATO DE DENUNCIA TIPO

I.	**Antecedentes Denunciante**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Institución	
	Cargo	
	Domicilio	
	Teléfono de Contacto	
	Correo electrónico	
II.	**Antecedentes de la Víctima**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Edad	
	Sexo o Género	
	Estado Civil	
	Nacionalidad	
	Escolaridad	
	Domicilio	
	Teléfono de contacto	
	Nombre adulto/a protector/referente (madre, padre u apoderado/a) **Vinculo** **Rut** **Domicilio** **Teléfono de contacto**	
III.	**Antecedentes Denunciado/a**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Edad	
	Sexo o Género	
	Estado Civil	
	Nacionalidad	
	Escolaridad	
	Profesión u oficio/curso	
	Lugar de trabajo/estudio	
	Domicilio	
	Teléfono de contacto	
	Parentesco o vínculo con la victima NNA	

IV.	**Hechos que se denuncian**	
	Fecha	
	Lugar	
	Comuna	
	En qué consisten los hechos que se denuncian, testigos, evidencias.	

Nombre y apellido del denunciante:

Rut:

Cargo:

Fecha:

ANEXO N°14: FORMATO DE SOLICITUD DE MEDIDA DE PROTECCIÓN

I.	**Antecedentes Solicitante**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Institución	
	Cargo	
	Domicilio	
	Teléfono de Contacto	
	Correo electrónico	
II.	**Antecedentes de la Víctima**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Edad	
	Sexo o Género	
	Estado Civil	
	Nacionalidad	
	Escolaridad	
	Domicilio	
	Teléfono de contacto	
	Nombre adulto/a protector/referente (madre, padre u apoderado/a) **Vinculo** **Rut** **Domicilio** **Teléfono de contacto**	
III.	**Antecedentes Denunciado/a**	
	Nombre completo	
	Rut	
	Fecha de Nacimiento	
	Edad	
	Sexo o Género	
	Estado Civil	
	Nacionalidad	
	Escolaridad	
	Profesión u oficio/curso	
	Lugar de trabajo/estudio	
	Domicilio	
	Teléfono de contacto	
	Parentesco o vínculo con la victima NNA	

IV.	**Hechos por los que se solicita Medidas de Protección**	
	Fecha	
	Lugar	
	Comuna	
	En qué consisten los hechos, evidencias.	
V.	**Medidas cautelares que se sugiere solicitar.**	**EJEMPLO** Prohibir o limitar la concurrencia del ofensor al lugar de estudio del niño, niña o adolescente, así como a cualquier otro lugar donde éste o ésta permanezca, visite o concurra habitualmente. En caso de que concurran al Mismo establecimiento, el juez adoptará medidas específicas tendientes a resguardar los derechos de aquéllos**.**
VI.	**Otros antecedentes**	

Nombre y apellido del Solicitante:

Rut:

Cargo:

Fecha:

ANEXO N°15: FORMATO DE INFORME AL SOSTENEDOR/A

I. **Datos de Identificación**

	Nombre Director/a	
	Establecimiento	
	Teléfono	
	Domicilio	
	e-mail	
II.	**Antecedentes de los involucrados (considerar, nombre, cédula de identidad, carga horaria, tipo de contrato, datos de contacto por ejemplo emails)**	
III.	**Situación de Violencia**	
	Observaciones Generales	
	Firma: **Fecha:**	

ANEXO N°16: FORMATO DE INFORME SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN.

I. **Datos de Identificación**

	Nombre Director/a	
	Establecimiento	
	Teléfono	
	Domicilio	
	Email	
II.	**Antecedentes de los involucrados/as**	
III.	**Situación de Violencia**	
	Observaciones Generales	

Firma

Fecha

ANEXO N°17: FORMATO DE INFORME DE DIRECTOR/A A FUNCIONARIO/A

Nombre Director/a

	Identificación del Establecimiento	
	Informa a funcionario/a	
	Tipo de Contrato	
I.	**Antecedentes previos**	
II.	**Medidas adoptadas por el establecimiento**	
III.	**Resolución Sostenedor/a**	
Firma: Fecha:		

ANEXO N°18: FORMATO DE INFORME DE APODERADO/A A DIRECTOR

Identificación del apoderado (nombre, cédula de identidad, de quien es apoderado)

Datos de contacto (email, teléfono)	
Nombre del Director del establecimiento	
Antecedentes de la situación a informar: **Fecha:** **Contexto:** **Situación de violencia:**	
Solicitud al establecimiento educacional	
Evidencias de la situación presentada.	

Nombre
Firma
Fecha

ANEXO N°19 LISTADO DE MEDIDAS CAUTELARES QUE PUEDE SOLICITAR.

La adopción de **medidas de protección** en favor de los derechos de los NNA, para resguardar sus derechos es competencia de los Tribunales de Familia, bajo el procedimiento regulado por la ley 19.968.
Las medidas especiales contempladas por el artículo 71 de la ley 19.968 son:

- ✓ La entrega inmediata a los padres o a quienes tengan legalmente su cuidado.
- ✓ Confiar su cuidado de una persona o familia en casos de urgencia. El juez preferirá, para que asuman provisoriamente el cuidado, a sus parientes consanguíneos o a otras personas con las que tenga relación de confianza.
- ✓ El ingreso a un programa de familias de acogida o centro de diagnóstico o residencia, por el tiempo que sea estrictamente indispensable. En este caso, de adoptarse la medida sin la comparecencia del niño, niña o adolescente ante el juez, deberá asegurarse que ésta se verifique a primera hora de la audiencia más próxima.
- ✓ Disponer la concurrencia de niños, niñas o adolescentes, sus padres, o las personas que los tengan bajo su cuidado, a programas o acciones de apoyo, reparación u orientación, para enfrentar y superar las situaciones de crisis en que pudieren encontrarse, e impartir las instrucciones pertinentes.
- ✓ Suspender el derecho de una o más personas determinadas a mantener relaciones directas o regulares con el niño, niña o adolescente, ya sea que éstas hayan sido establecidas por resolución judicial o no lo hayan sido.
- ✓ Prohibir o limitar la presencia del ofensor en el hogar común.
- ✓ **Prohibir o limitar la concurrencia del ofensor al lugar de estudio del niño, niña o adolescente, así como a cualquier otro lugar donde éste o ésta permanezca, visite o concurra habitualmente. En caso de que concurran al Mismo establecimiento, el juez adoptará medidas específicas tendientes a resguardar los derechos de aquéllos.**
- ✓ La internación en un establecimiento hospitalario, psiquiátrico o de tratamiento especializado, según corresponda, en la medida que se requiera de los servicios que éstos ofrecen y ello sea indispensable frente a una amenaza a su vida o salud.
- ✓ La prohibición de salir del país para el niño, niña o adolescente sujeto de la petición de protección.

Las **medidas cautelares** son medidas restrictivas o privativas de la libertad personal o de disposición patrimonial del imputado, que decreta el tribunal con competencia penal a solicitud de parte interesada y siempre que concurran fundamentos que justifiquen su aplicación.

Se clasifican en medidas **cautelares personales** y **reales** según afecten la libertad personal o la libertad de disposición patrimonial o administración del imputado y dependiendo de la medida que se decrete, tendrá por objeto asegurar los fines del procedimiento, velar por la seguridad de la sociedad o de la víctima y/o asegurar la existencia de bienes suficientes para una eventual reparación o indemnización a esta.

Entre las medidas **cautelares personales** podemos mencionar: la citación, prisión preventiva, privación de libertad domiciliaria; sujeción a la vigilancia de una persona o institución; obligación de presentarse ante el juez o ante la autoridad que él designe; prohibición de salir

del país; **prohibición de asistir a determinadas reuniones, recintos o espectáculos públicos, o de visitar determinados lugares; prohibición de comunicarse con personas determinadas; prohibición de acercarse al ofendido o su familia.**

En tanto, se consideran medidas cautelares reales las precautorias autorizadas en el título V del Libro II del Código de Procedimiento Civil.
Generalmente tienen por objetivo:

- Velar por la seguridad de la sociedad o la víctima.
- Velar por asegurar los procedimientos de investigación.
- Asegurar la existencia de bienes para una eventual reparación.

ANEXO N° 20 PARTICIPANTES EN LA VALIDACIÓN DE PROTOCOLO

NOMBRE	INSTITUCIÓN
Ricardo Cárdenas	Oficina de Defensa Laboral CAJMETRO.
Teresa Ampuero	Escuela Hernando de Magallanes.
Daniela Bascuñán	Liceo Industrial Armando Quezada Acharán.
Karen Galdames	Liceo Industrial Armando Quezada Acharán.
Laura Barría	Liceo Juan Bautista Contardi.
Mónica Álvarez	Liceo Pedro Pablo Lemaitre.
Patricio González	Liceo Polivalente Sara Braun.
Marcelo Ruiz	Carabineros de Chile.
Fernando González	Policía de Investigaciones.
Luz María Blanco	Secretaría Ministerial de Educación.
Tatiana Burgos	Secretaría Ministerial de Educación.
Alejandra Martinich	Recursos Humanos, CORMUPA.
Karina Guerrero	Área de Educación, CORMUPA.
Patricia Filosa	Área de Educación, CORMUPA.
Hilda Gallardo	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
María Ximena Cárdenas	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Marisol Castillo	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Nadia Díaz	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Silvana Vera	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Teresa Farías	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Victoria Henning	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Brenda Díaz	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Nicole Donicke	Área de Atención al Menor, CORMUPA.
Cristina Montiel Ojeda	Profesionales Redactoras del Documento.
Lorena Aguilar Soto	Profesionales Redactoras del Documento.

BIBLIOGRAFÍA

Arruabarrena, M. (2011). Maltrato Psicológico a los Niños, Niñas y Adolescentes en la Familia: Definición y Valoración de su Gravedad. *Psychosocial Intervention*. 20(1), 25-44

Canales, M. (1996). Temas Emergentes: Crianza. Alcances y límites de la perspectiva integral. Santiago, Chile.

Cillero, M. (1996): Infancia, Autonomía y Derecho: Una Cuestión de Principios. Santiago.

Comisión Intersectorial para la Atención Integral de Primera Infancia (2007). Lineamiento Técnico para la Protección Integral del ejercicio de los derechos de las niñas y los niños desde la primera infancia. Bogotá.

Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989). Disponible en https://www.unicef.org/argentina/spanish/7.-Convencionsobrelosderechos.pdf

Corporación Municipal de Punta Arenas [CORMUPA] (2015). Protocolo de Actuación para Casos de Violencia Escolar y Bullying. Área Atención al Menor.

Cross, D., Shaw, T., Hearn, L., Epstein, M., Monks, H., and Lester, L. (2009). Australian covert bullying prevalence study (ACBPS). Child Health Promotion Research Centre, Edith Cowan University, Perth.

EDUCO (2015). Estándares de participación de niñas, niños y adolescentes. Fundación Educación y Cooperación. Barcelona. Disponible en https://www.educo.org/Educo/media/Documentos/somos/Estandares_Participacion_ NNA_20150511_Educo.pdf

Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2008). Cyber bullying: Bullying in the digital age: Blackwell Publishing.

Ley 19.696 (2000). Establece código procesal penal, art. 175

Ley N°20.370 (2009) Establece ley general de educación (LGE)

Ley N°20.536 (2011) Sobre Violencia Escolar

Ministerio de Relaciones Exteriores [MINREL] (2015). Manual de procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual. Dirección nacional de fronteras y límites del estado.

Ministerio de Educación, MINEDUC [MINEDUC] (2020). Hay palabras que matan. Ciberacoso en 100 palabras.

Ministerio de Educación, MINEDUC [MINEDUC] (2017). Orientación para la inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex en el sistema educativo chileno. Gobierno de Chile.

Ministerio de Educación [MINEDUC] (2016). Orientaciones para la revisión de reglamentos. División de educación general unidad de transversalidad educativa.

Ministerio de Educación [MINEDUC] (2013). Gestión de la buena convivencia: Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y equipos de Liderazgo educativo.

Ministerio de Educación [MINEDUC] (2012). Orientaciones ley sobre violencia escolar. Chile: Autor Ley Nº 20.536

Ministerio de Educación [MINEDUC] (2011). Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas. Pp. 33

Ministerio de Educación [MINEDUC] (2009). Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo: Manual sobre convivencia escolar dirigido a todas y todos los integrantes de la comunidad educativa.

Ministerio de Educación Pública [MEP] (2016). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. San José, Costa Rica.

Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito (2013). Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE.

Olweous, D. (1998) Conductas de coso y amenazas entre escolares. Madrid: Morata

Olweous, D. (2001). Peer harassment. A critical analysis and some important issues. En J. Juvonen y S. Graham (Eds.) Peer harassment in school. (pp. 3-20). New York: The Guilford Press.

Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchán, J. A., Calmaestra, J., & Vega, E. (2009). The emotional impact on victims of traditional bullying and cyberbullying: A study of Spanish adolescents. Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology, 217(4), 197-204.

Pérez de Guzmán, M. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Bordón*. 60(04), 79-87

Raskauskas, J., &Stoltz, A. D. (2007). Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. Developmental Psychology, 43(3), 564.

Slaikeu, K. (1999). Intervención en crisis: manual para la práctica y la investigación. *El manual moderno*. México.

Superintendencia de Educación [SUPREDUC] (2016). Resguardo de los derechos en las escuelas orientaciones para la aplicación de normativa educacional.

Superintendencia de Educación [SUPREDUC] (2018). Circular que imparte instrucción sobre reglamento interno de los establecimientos educacionales de educación básica y media con reconocimiento oficial del estado.

Varela, T. J., & Lecannelier, F. (2009). Violencia escolar (bullying): ¿Qué es y cómo intervenir? Centro de Estudios Evolutivos e Intervención en el Niño (CEEIN).

Wong, J. S., & Schonlau, M. (2013). Does bully victimization predict future delinquency? A propensity score matching approach. Criminal Justice and Behavior, 40(11), 1184- 1208.