



**Corporación**

Municipal de **Punta Arenas**

Educación Salud Atención al Menor

# Protocolo

**Area de  
Atención  
al Menor**

**Actuación Casos de Violencia  
Escolar y Bullying**

## Contenido

Introducción.....	3
Marco Teórico .....	4
Reglamento de Convivencia .....	6
Protocolos de Actuación .....	6
Protocolo de Actuación frente a situaciones de Violencia Escolar y Bullying .....	7
Pautas generales .....	7
Situaciones contempladas para activación del protocolo: .....	7
Designación de responsable de activación del Protocolo: .....	7
Pasos Protocolo de actuación casos de violencia escolar y bullying.....	7
1.- Detener el conflicto: .....	8
2.- Reportar la situación de violencia escolar: .....	8
3.- Establecer si es necesario el traslado al centro asistencial: .....	8
4.- Ayudar y acompañar a quien fue agredido: .....	8
5.- Ayudar y acompañar a quien cometió la agresión: .....	8
6.- Informar a las familias (tanto del agredido/a como del agresor/a): .....	9
7.- Recopilar información respecto a la situación de violencia escolar: .....	9
8.- Determinar si es un caso de bullying.....	9
9.- Definir medidas pedagógicas: .....	9
10.- Comunicación con profesores .....	12
11.- Comunicación con las familias en general.....	12
12.- Establecer si se requiere derivación y consulta.....	12
13.- Establecer si es necesario efectuar una denuncia (en caso de delito) .....	12
14.- Evaluar reporte a la Superintendencia de Educación Escolar.....	13
15.- Generar un informe de actuación .....	13
Pauta de Síntesis: .....	13
Anexo N°1: Recepción y descripción del caso .....	15
Anexo N°2: Intervención en casos de crisis .....	16
Anexo N°3: Entrevista con la familia del agredido .....	18
Anexo N°4: Entrevista con la familia del agresor.....	20

Anexo N°5: Entrevista Individual con el agredido .....	22
Anexo N°6: Entrevista individual con el agresor .....	24
Anexo N°7: Pauta para generar un plan de acción .....	26
Anexo N°8: Entrevista de seguimiento con el agredido .....	27
Anexo N°9: Entrevista de seguimiento con el agresor/a .....	28
Anexo N°10: Reunión reflexiva y restaurativa entre agredido y demás implicados .....	30
Anexo n°11: Informe de actuación.....	32

## 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, 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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

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.

En este contexto, el presente documento busca ser un aporte para que cada establecimiento educacional de la comuna de Punta Arenas pueda formular su propio protocolo de actuación para casos de violencia escolar y bullying.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## Marco Teórico

En los últimos años se ha observado que los medios de comunicación difunden con el nombre de bullying diversas agresiones que se presentan en el contexto escolar; peleas entre compañeros, profesores amenazados por los padres de alumnos, maltrato de profesores hacia alumnos, etc. Si bien el bullying puede presentarse en la escuela, la violencia escolar es más amplia y remite a otras prácticas.

La violencia escolar ha sido definida como “comportamientos deliberados de uno o más individuos que, abusando de su poder o fuerza, dañan a otro en un contexto escolar”<sup>3</sup>. 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<sup>4</sup>:

- Violencia psicológica o emocional: amenazas, insultos, aislamiento, burlas frecuentes, hostigamiento permanente, rumores mal intencionados, 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, abuso sexual, etc.
- Violencia de género: comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre otro.
- Violencia a través de medios tecnológicos: insultos, amenazas o burlas haciendo uso de la tecnología, a través de mensajes de textos, publicaciones de fotografías, etc.

Por su parte, el bullying o acoso escolar es una forma específica y particular de agresión entre estudiantes. 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<sup>5</sup>.

En resumen, las principales características del bullying 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 bullying escolar, sin embargo, se suele dividir en dos categorías: la primera corresponde al bullying tradicional, el cual se realiza cara a cara 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 e incluye agresiones indirectas (hechas a través de un

---

<sup>3</sup> Ministerio de Educación, Mineduc (2011). Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas. Chile: Autor (Pág. 33).

<sup>4</sup> Ministerio de Educación, Mineduc (2012). Orientaciones ley sobre violencia escolar. Chile: Autor.

<sup>5</sup> Olweous, D. (1998) Conductas de coso y amenazas entre escolares. Madrid: Morata.

tercero), y/o relacionales (con el propósito de dañar la relación de alguien)<sup>6</sup>. 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 hacia otro estudiante, utilizando medios digitales<sup>7</sup>.

En un principio se tendió a considerar el bullying 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<sup>8</sup>:

- Agresores: Son aquellos alumnos que planifican, dan ideas o bien ejecutan 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 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<sup>9</sup>. 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<sup>10</sup>.

Dado 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.

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Raskauskas, J., & Stoltz, A. D. (2007). Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. *Developmental Psychology*, 43(3), 564.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2008). *Cyber bullying: Bullying in the digital age*: Blackwell Publishing.

<sup>10</sup> 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.

## Reglamento de Convivencia<sup>11</sup>

Todos los establecimientos educacionales están legalmente obligados a contar con un Reglamento Interno (Ley General de Educación, Art. 46), el cual debe regular las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad educativa. Esto constituye lo que se denomina Reglamento de Convivencia Escolar<sup>12</sup>. Así, el Reglamento de Convivencia 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 los Reglamentos de Convivencia 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 de Convivencia 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<sup>13</sup>. Todo ello con el propósito de favorecer la convivencia y de aprender a vivir en comunidad.

## Protocolos de Actuación

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.

El presente documento entrega los lineamientos que debe contemplar un Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia escolar y bullying, siguiendo las Orientaciones para la elaboración de protocolos de actuación y plan de gestión de la convivencia escolar<sup>14</sup>, el Manual sobre Convivencia Escolar<sup>15</sup>, y el portal de la Superintendencia de Educación Escolar<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> Orientaciones para la revisión de los Reglamentos de Convivencia Escolar: Actualización según la Ley de Inclusión. Dirección de Educación General, Ministerio de Educación, 2016.

<sup>12</sup> Orientaciones Ley sobre violencia escolar. Dirección de Educación General, Ministerio de Educación, 2012.

<sup>13</sup> Orientaciones Ley sobre violencia escolar. Dirección de Educación General, Ministerio de Educación, 2012.

<sup>14</sup> Gestión de la buena convivencia: Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y equipos de

liderazgo educativo. Ministerio de Educación, División de Educación General, 2013.

<sup>15</sup> 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, División de Educación General, 2009.

<sup>16</sup><https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/reglamento-interno-orientaciones-claves/>



### 1.- Detener el conflicto:

Cualquier adulto de la comunidad educativa que presencie hechos de violencia entre estudiantes es responsable de detener el conflicto evitando el peligro para todos los involucrados en la situación. En caso de que el conflicto sea menor y no se constaten lesionados, se debe intentar resolver el conflicto mediante el acuerdo de las partes implicadas. En el caso de no lograr acuerdo por ambas partes se considerará reportar a la persona encargada.

### 2.- Reportar la situación de violencia escolar:

El establecimiento educacional debe dar a conocer a la comunidad educativa los conductos regulares para reportar situaciones de violencia escolar. El reporte debe ser presentado de manera inmediata por cualquier miembro de la comunidad educativa que haya presenciado o sospeche de una situación de violencia escolar entre estudiantes a la persona encargada.

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

Si se produjo o se sospecha de una lesión como resultado de la situación de violencia, la persona encargada debe comunicarse con el apoderado y, si fuera necesario, con el Sistema de Atención Médica de Urgencia SAMU, para solicitar traslado de el 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 asuntos tales como con qué recursos se realizará el traslado al centro asistencial y quién estará a cargo de ello. Es recomendable comunicarse al 133 para informar del procedimiento y solicitar escolta para el traslado.

En caso de no poder ubicar al apoderado, se debe acompañar al estudiante hasta que se presenten los padres o algún adulto significativo.

### 4.- Ayudar y acompañar a quién fue agredido:

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.

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

### 5.- Ayudar y acompañar a quien cometió la agresión:

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.

#### 6.- Informar a las familias (tanto del agredido/a como del agresor/a):

La persona encargada, o a quien éste designe en cada caso, debe tomar contacto con el apoderado 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 niños o adolescentes 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 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 (Anexo N°3), y una pauta de entrevista para apoderado o familia del agresor (Anexo N°4).

#### 7.- Recopilar información respecto a la situación de violencia escolar:

La persona encargada, o a quien éste designe en cada caso, 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 el caso. Se recomienda que debiera existir un plazo no superior a 48 horas para este procedimiento, por lo cual, la persona encargada puede solicitar apoyo a algún profesional del establecimiento educacional.

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

Si resulta pertinente, se puede citar a espectadores o testigos que pudiesen conocer los hechos sin haber participado directamente en ellos, por ejemplo, personal asistente de la educación, personal administrativo, compañeros de curso, etc. Se recomienda utilizar estrategias pertinentes a la edad de los espectadores o testigos, dejando evidencia por escrito.

#### 8.- Determinar si es un caso de bullying

La recopilación de información por medio de entrevistas con el agredido, el agresor y los espectadores o testigos, permitirá determinar si se trata de un hecho de violencia escolar o de un caso de bullying.

Respecto a la resolución del caso, ésta debe ser dada a conocer tanto a los estudiantes involucrados en el hecho de violencia, como a sus profesores y apoderados o familiares.

#### 9.- Definir medidas pedagógicas:

Se recomienda que la persona encargada realice una reunión con el Equipo de Convivencia y los profesionales del área psicosocial con el fin de diseñar un plan de acción que contemple las medidas pedagógicas pertinentes al caso, los responsables de aplicarlas y los plazos de ejecución. Es importante incluir medidas para el agredido y para el agresor, tanto de manera individual como conjunta, como también para los espectadores o testigos.

En el presente documento se ha incluido una pauta para generar un plan de acción (Anexo N°7).

*Para el agredido:*

- Considerar la aplicación de medidas reparatorias para la víctima y su familia, que tiendan al fortalecimiento de la autoestima y la confianza.

*Para el agresor:*

- 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<sup>17</sup>.

Ejemplos de medidas o sanciones formativas serían:

- Diálogo personal pedagógico,
- Diálogo grupal reflexivo,
- Psicoeducación a los apoderados o familiares,
- Derivación a equipo psicosocial,
- Derivación a mediación<sup>18</sup>,
- 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.)

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 el agredido y agresor:*

- Si se confirma un caso de bullying, se recomienda realizar un seguimiento de la situación, el cual incluye la asunción de compromisos por parte del agresor, para asegurarse que no se repitan los actos. 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 2 semanas para realizar el seguimiento.

---

<sup>17</sup> Resguardo de derechos en la escuela. Orientaciones para la aplicación de la normativa educacional. Superintendencia de Educación. 2016.

<sup>18</sup> 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. No obstante, 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. Manual de bullying: Implicancias legales. Fundación Pro Bono & grupo Educar.

- 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<sup>19</sup>. A esto se le llaman medidas reparatorias, las cuales son pedagógicas, 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 asignado por el establecimiento educacional, tanto con el estudiante agredido como con el agresor. En el presente documento, se presenta una pauta para generar una reunión reflexiva y restaurativa entre los implicados en el caso (Anexo N°10).

#### *Para los testigos/ espectadores:*

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 de la violencia escolar y el bullying, y sus efectos, además de fomentar el rol de los espectadores en la detección e intervención en estos hechos.

Algunos ejemplos de estrategias de trabajo formativo y pedagógico con el grupo de pares serían<sup>20</sup>:

- 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.
- 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 escolares<sup>21</sup>.
- Mejoras en infraestructura (prevención situacional).
- Implementación de actividades recreativas y uso positivo del tiempo libre.

<sup>19</sup> Orientaciones Ley sobre Violencia Escolar, Ministerio de Educación, 2012.

<sup>20</sup> VARELA, T. J., & Lecannelier, F. (2009). Violencia escolar (bullying): ¿Qué es y cómo intervenir? Centro de Estudios Evolutivos e Intervención en el Niño (CEEIN).

<sup>21</sup> Las intervenciones tipo mediación suelen tener algún nivel de efectividad en la medida en que se utilicen

de forma preventiva, bien capacitada, y no como una solución inmediata para que víctima y agresor arreglen sus diferencias. VARELA, T. J., & Lecannelier, F. (2009). Violencia escolar (bullying): ¿Qué es y cómo intervenir?  
Centro de Estudios Evolutivos e Intervención en el Niño (CEEIN).

## 10.- Comunicación con profesores

Se recomienda realizar un Consejo de Profesores del curso al que pertenecen los involucrados o con la totalidad de los docentes si la gravedad o extensión de la situación lo amerita. Este Consejo de Profesores 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.

## 11.- Comunicación con las familias en general

Ante situaciones que se evalúen como especialmente graves, 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 bullying.

## 12.- Establecer si se requiere derivación y consulta

Algunas situaciones pueden requerir de una intervención especializada, que excede las competencias del establecimiento educacional. Para lo anterior es importante identificar instancias de derivación y consulta, elaborando un catastro de redes de apoyo disponible a nivel local, y estableciendo acuerdos y compromisos de colaboración que optimicen los procesos de consulta y derivación. La disponibilidad de programas varía en cada comuna, por lo que las comunidades educativas deben conocer los recursos disponibles en su sector, manteniendo un catastro actualizado de su red de apoyo local y los objetivos de cada organismo o entidad.

Se recomienda efectuar seguimiento de las derivaciones que realice el establecimiento educacional.

## 13.- Establecer si es necesario efectuar una denuncia (en caso de delito)

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.

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, inspectores y docentes. La denuncia debe realizarse ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros.

#### 14.- Evaluar reporte a la Superintendencia de Educación Escolar

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 o familiares a la Superintendencia de Educación Escolar, el Director/a debe informar paralelamente al sostenedor.

#### 15.- Generar un informe de actuación

La persona encargada 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 o bullying, 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).

#### Pauta de Síntesis:

La siguiente pauta es una síntesis de los pasos señalados anteriormente y puede servir de apoyo para la elaboración del Protocolo de Actuación. Los establecimientos pueden adaptarla de acuerdo a sus requerimientos:

Situaciones que abordará el presente Protocolo de Actuación:	
Responsable de activación del Protocolo de Actuación:	
Vías de reporte de situaciones de violencia escolar:	
En caso de traslado a centro asistencial:	Adónde: Quién realiza el traslado: Quién permanece con el estudiante mientras llega el apoderado: Con qué recursos:
Medidas de contención, apoyo y reparación:	Respecto al agredido: Respecto al agresor:
Cómo se abordará la comunicación con las familias:	Familia del agredido: Familia del agresor:
Recopilación de información de la situación de violencia escolar:	Con el agredido: Con el agresor:

Medidas y sanciones pedagógicas (deben estar descritas en el Reglamento Interno)	Con testigos/espectadores: Respecto al agredido:
Vías de información y comunicación al conjunto de la comunidad educativa:	Respecto al agresor o agresores: Respecto al resto de los compañeros:
Instancias de derivación y consulta (catastro de redes de apoyo local)	Respecto a los profesores:
Presentación de denuncia a Ministerio Público, Carabineros, o Policía de Investigaciones, (definición de criterios para determinar vías y responsable/s de denunciar):	Respecto a los compañeros: Respecto a las familias en general:
Presentación de antecedentes a la Superintendencia de Educación Escolar (definición de criterios para determinar qué casos serán informados):	

## Anexo N°1: Recepción y descripción del caso

Nombre agredido(a):	
Edad:	
Curso:	
Nombre(s) agresor(es):	
Fecha de recepción:	
Quién lo recepciona: ¿Quién reporta el hecho?	
Nombre de quien reporta (Indicar si se solicitó que sea anónimo):	<input type="checkbox"/> Padre o Apoderado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Profesor o Asistente de la Educación <input type="checkbox"/> Otros
Nombre 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<sup>22</sup>

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 caracterizado por altos niveles de ansiedad y tensión, donde los métodos habituales utilizados por la persona están siendo poco efectivos<sup>23</sup>.

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 auxiliar a 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 realizan, 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):

### 1.- Realización del contacto

- Escuchar lo ocurrido
- “Sintonizarse” con la persona afectada, entender cómo se siente
- Brindar apoyo para que la persona pueda estar tranquila

---

<sup>22</sup> Basado en Protocolo de actuación en situaciones de bullying. Ministerio de Educación Pública. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. San José, Costa Rica, 2016.

<sup>23</sup> Slaikeu, K. (1999). Intervención en crisis: manual para la práctica y la investigación (2ª edición).

## 2.- 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.

## 3.- 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.

## 4.- Asistencia para realizar una acción concreta.

Referencia y seguimiento.

Habilidades 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.

## Anexo N°3: Entrevista con la familia del agredido<sup>24</sup>

Nombre:

Nombre de el/la estudiante:

Curso:

Fecha:

Entrevistador/Encargado 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.

1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia, se aconseja desarrollar los siguientes pasos:
  - 1.1. Informar los hechos que se están investigando.
  - 1.2. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el establecimiento educacional.
  - 1.3. Informar de las medidas que se ponen en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

---

<sup>24</sup>Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de

Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.

2.1. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre la situación?

.....  
.....  
.....  
.....

2.2. ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?

.....  
.....  
.....  
.....

2.3. ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?

.....  
.....  
.....  
.....

2.4. 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

## Anexo N°4: Entrevista con la familia del agresor<sup>25</sup>

Nombre:

Nombre de el o la estudiante:

Curso:

Fecha:

Entrevistador/Encargado 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:

1.1. Informar los hechos que se están investigando.

---

<sup>25</sup> Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de

Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

1.2. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el establecimiento educacional.

1.3. Informar de las medidas que se ponen en marcha en el establecimiento para modificar la situación.

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

2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.

2.1. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? Su hijo/a, ¿le ha informado sobre la situación?

.....  
.....  
.....  
.....

2.2. ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido?

.....  
.....  
.....  
.....

2.3. ¿Qué compañeros/as pueden haber participado?

.....  
.....  
.....  
.....

2.4. 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

# Anexo N°5: Entrevista Individual con el agredido<sup>26</sup>

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado del caso:

1.- He sabido que se han presentado algunas situaciones incómodas/ difíciles/ conflictivas con ..... (Nombre del/ los agresor/es) 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).

.....  
.....  
.....  
.....

---

<sup>26</sup> Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

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

## Anexo N°6: Entrevista individual con el agresor<sup>27</sup> <sup>28</sup>

Se debe completar una entrevista con cada uno de los involucrados

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado 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?

.....  
.....  
.....  
.....

---

<sup>27</sup> Es fundamental que tanto afectados/as como involucrados sientan que tienen derecho a hablar y ser escuchados, sin dar juicio de valor o descalificación a sus conductas.

<sup>28</sup>Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

Yo, ....., el día.....,  
me comprometo a

.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Encargado de caso      Nombre y firma Entrevistado

## Anexo N°7: Pauta para generar un plan de acción

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

-----  
Nombre y Firma

## Anexo N°8: Entrevista de seguimiento con el agredido<sup>29</sup>

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado 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

<sup>29</sup>Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

# Anexo N°9: Entrevista de seguimiento con el agresor/a<sup>30</sup>

Nombre:

Fecha:

Entrevistador/ Encargado 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?

---

<sup>30</sup>Entrevista basada en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

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

# Anexo N°10: Reunión reflexiva y restaurativa entre agredido y demás implicados<sup>31</sup>

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:

.....  
.....  
.....  
.....

<sup>31</sup> Basado en Protocolo de Atención para Casos de Violencia Escolar. Programa de Prevención de Violencia Escolar – PreVE- Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013.

Antecedentes:

.....  
.....  
.....  
.....

Objetivo de la reunión:

.....  
.....  
.....  
.....

Acuerdos:

.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Encargado de caso

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Estudiante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Estudiante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Estudiante

## 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 de persona encargada:	
Indicar quien reporta el caso:	<input type="checkbox"/> Padre o Apoderado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Profesor o Asistente de la Educación <input type="checkbox"/> Otros
Nombre de quien reporta:	
Datos de identificación de los estudiantes involucrados:	<p>1.- Nombre: _____            Edad: _____ Curso: _____            Situación:  <input type="checkbox"/> Agredido  <input type="checkbox"/> Agresor  <input type="checkbox"/> Espectador o testigo</p> <p>2.- Nombre: _____            Edad: _____ Curso: _____            Situación:  <input type="checkbox"/> Agredido  <input type="checkbox"/> Agresor  <input type="checkbox"/> Espectador o testigo</p> <p>3.- Nombre: _____            Edad: _____ Curso: _____            Situación:  <input type="checkbox"/> Agredido  <input type="checkbox"/> Agresor  <input type="checkbox"/> Espectador o testigo</p>
Breve descripción del hecho reportado:	
Se realizó traslado a centro asistencial:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Medidas de acompañamiento y apoyo:	Otros antecedentes: Respecto al agredido: Respecto al agresor:

Información a los apoderados y familiares de los involucrados:	<p>1.- Respecto al agredido: Nombre del adulto informado: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>2.- Respecto al agresor: Nombre del adulto informado: Fecha de la entrevista:</p>
Recopilación de información respecto a la situación de violencia escolar:	<p>1.- Respecto al agredido: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>2.- Respecto al agresor: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p> <p>3.- Respecto a los espectadores o testigos: Nombre de quien realizó la entrevista: Fecha de la entrevista:</p>

#### Resolución del caso reportado y medidas adoptadas

Tipo de violencia	Si	No	Algunas veces	Muchas veces	Ejercida por:
Violencia física					
Violencia psicológica					
Violencia relacional					
Violencia verbal					
Violencia a través de medios tecnológicos					

#### Lugares donde se ha producido la agresión:

\_\_\_ En clase, docente presente

\_\_\_ En clase, docente no presente

\_\_\_ Pasillos

\_\_\_ Espacios de recreos

\_\_\_ Baños

\_\_\_ Gimnasio

\_\_\_ Entradas y/o salidas

\_\_\_ Comedor

\_\_\_ Transporte

\_\_\_ Fuera del establecimiento educacional

\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Corresponde a un caso de bullying:	___ Sí ___ No
Medidas pedagógicas adoptadas:	Respecto al agredido:  Respecto al agresor:  Medidas reparativas:  Respecto a los espectadores o testigos:
Información a los profesores del No establecimiento educacional	___ Sí ___ Fecha:
Información a las familias en general:	Medio por el cual se informó:  ___ Sí ___ No Fecha:
Derivación a la red local de apoyo:	Medio por el cual se informó:  ___ Sí ___ No Dónde se realizó la derivación:  Nombre de quien derivó:
Denuncia (en caso de delito)	Fecha:  ___ Sí ___ No  Dónde se realizó la denuncia:  Nombre de quien denunció:

Fecha:

Reporte a  Superintendencia de Educación Escolar:	<input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No  Nombre de quien reportó: Fecha:
Medidas de seguimiento:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No  Responsable de medidas de seguimiento:  Fechas:

-----

Nombre y Firma