

# Protocolo de maltrato, acoso y violencia escolar (MAV)



## Principios Fundamentales

Bajo la legislación nacional, específicamente la Ley de Violencia Escolar N°20.536, sancionada en septiembre de 2011, y conforme a las directrices de la Superintendencia de Educación expresadas en las circulares 482/18 y 860/18, se enfatiza la importancia de abordar la problemática de violencia en las instituciones educativas. Esta normativa fomenta la creación de planes y estrategias de acción detallados.

En este contexto, el Colegio Rayén Mahuida Montessori ha desarrollado un protocolo específico que establece los procedimientos a seguir en caso de incidentes de abuso, intimidación o violencia dentro de nuestra Comunidad Educativa.

El objetivo del colegio es fomentar un entorno de respeto mutuo, previniendo, identificando y gestionando adecuadamente estos incidentes, y cuando sea necesario, aplicando acciones correctivas y educativas pertinentes a las partes involucradas.

## Conceptos Clave

El protocolo delinea claramente las acciones que constituyen intimidación, según lo estipulado por la normativa educativa, para evitar denuncias infundadas. A continuación, se definen algunos términos esenciales para asegurar el manejo adecuado de cada caso:

1. Conflicto: Se refiere a situaciones en las que dos o más partes presentan oposición o discrepancias por intereses que parecen incompatibles. Es crucial entender que el conflicto no equivale a violencia, aunque si no se gestiona correctamente, podría escalar a tal.
2. Intimidación Escolar: Comprende acciones o inacciones que constituyen agresiones o acoso reiterado hacia otro estudiante, aprovechándose de una situación de poder o vulnerabilidad, y que resulta en daño, humillación o miedo significativo para la víctima.
3. Violencia o Abuso Escolar: Incluye cualquier acción o inacción que resulte en agresión o acoso reiterado, ya sea en el entorno escolar o fuera de él, atentando contra un estudiante mediante el abuso de poder y causando un daño significativo.
  - a. Tipos de Violencia:

- i. Psicológica: Insultos, amenazas, aislamiento, entre otros.
  - ii. Física: Golpes, empujones, y otras formas de agresión física.
4. Abuso Físico: Cualquier daño físico no accidental infligido por cuidadores o tutores que resulta en lesiones o un grave riesgo de estas.
5. Abuso Emocional o Psicológico: Consiste en el maltrato verbal constante, el rechazo, la indiferencia o cualquier otra forma de hostigamiento que afecte negativamente el bienestar emocional del niño o adolescente.
6. Negligencia: Omisión de las responsabilidades de protección hacia la integridad física, psíquica y cognitiva de los NNA.
7. Abandono emocional: Falta persistente de respuesta a las necesidades emocionales de los NNA.

## Compromiso del Colegio Rayén Mahuida

Nos comprometemos a salvaguardar la seguridad física, psicológica y social de todos los miembros de nuestra comunidad educativa, enfocándonos especialmente en nuestros estudiantes. Entendemos que los implicados son niños y adolescentes en desarrollo, y por lo tanto, nuestras intervenciones buscan ser educativas y formativas para todas las partes.

No constituye intimidación escolar:

- Conflictos de intereses o desacuerdos.
- Peleas entre iguales, incluso si son frecuentes.
- Peleas ocasionales.
- Acciones de un adulto hacia un estudiante, las cuales se tratan como abuso infantil.

## Abordaje del Abuso, Intimidación y Violencia

Este apartado detalla el abuso escolar como cualquier acto intencional, ya sea físico o psicológico, cometido por cualquier medio, incluyendo el ciberespacio, que resulte en daño o miedo significativo para la víctima, creando un ambiente hostil o afectando su bienestar de cualquier manera.

Todo miembro de la comunidad escolar que desee informar una situación cubierta por este protocolo deberá presentar una denuncia escrita o solicitar una entrevista con el Profesor Guía, el Encargado de Convivencia Escolar o la Directora. Esta instancia se encargará de registrar el incidente y proceder de acuerdo con las pautas establecidas en este protocolo y en el Reglamento Interno del colegio.

Tras recibir una denuncia, se determinará si corresponde a un caso de abuso, intimidación o violencia, y si es pertinente aplicar este protocolo. Se iniciará una

investigación preliminar, que puede incluir la revisión de anotaciones en el libro de clases, entrevistas con los estudiantes involucrados (acompañados de sus apoderados si es necesario), revisión de registros audiovisuales y otros medios pertinentes para recabar información.

Luego de la investigación, el colegio puede llegar a una de las siguientes conclusiones:

1. No se confirma el maltrato: Se informa a las partes involucradas sobre esta determinación.
2. Se identifica un comportamiento irrespetuoso pero no constitutivo de maltrato: Se aplican medidas educativas y de apoyo.
3. Se confirma un caso de maltrato, abuso o intimidación: Se llama a comité extraordinario para determinar las sanciones, acciones reparatorias, además de estudiar los posibles apoyos necesarios para el o los afectados.

Independientemente del resultado, se comunicará a los involucrados la decisión tomada por la institución. En casos que afecten a la comunidad educativa en su conjunto, se informará a los apoderados para mantener un ambiente de convivencia saludable.

## Etapas de procedimiento

### Fase de Activación

1. El denunciante o quien recibe la denuncia, debe informar al Tutor, Guía o Profesor Jefe quien deberá dirigirse al director de ciclo y al Encargado de Convivencia Escolar.

Plazo: A las *24 hrs.* de haber tomado conocimiento del hecho.

### Procedimiento de recepción:

- 1.- Considerar que, todas las personas tienen el derecho a la presunción de inocencia, a presentar su defensa, mediante entrevista y registro de ésta con firma de los/as participantes.
- 2.- Solo podrán participar como responsables de la indagación del proceso, personas que, no tengan ningún vínculo que pueda afectar la imparcialidad a las partes. Deberán inhabilitarse o serán inhabilitadas.
- 3.- El colegio puede solicitar asesoría externa si la complejidad del caso lo amerita.
- 4.- El comité de convivencia y en particular el o la Encargada/o de Convivencia estarán siempre disponibles para ser convocados por Dirección General.

- 5- La información recabada solo será enviada a solicitud de un organismo competente y facultado para tal efecto.
- 6.- Si los antecedentes aportados o que se tengan a disposición por el colegio, lo ameritan, al inicio de denuncia de un conflicto o en el proceso indagatorio, siempre se promoverá la Mediación como forma de resolución de un conflicto, en bien de las partes, con conocimiento de éstas, lo que no significa que se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes según el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.
- 7.- Si de los antecedentes aportados se presume un presunto delito, la Dirección General dispondrá de las facultades para informar a los organismos competentes y solicitar asesoría profesional externa.
- 8.- Todo funcionario en conocimiento de cualquier hecho indagado debe mantener la reserva correspondiente, y presentar por otra parte su relato si fuese convocado para tal efecto.

### Fase de Denuncia (Solicitud de medidas de protección)

Plazo: Dentro de las 24 horas, desde que se conoció el hecho

1. Informar a Dirección de Formación y/o Profesor jefe del o los involucrados quienes informarán de inmediato a Dirección General, entregando una copia del registro de libro de clases virtual y ficha del alumno.
- 2.- En libro de clases se indica fecha, hora, firma profesor jefe, Dirección de Formación, nombre denunciante, indicando “apertura de indagación según Reglamento Interno de Convivencia Escolar, a revisar en ficha del estudiante”, y en la ficha de él (los) alumnos, se relata el detalle de la denuncia. Ambos registros deben ser consistentes y coherentes entre sí en fecha, hora, referencia. Previa consulta a Dirección General, el Guía o Tutor acompañado del Director de Formación informan a los involucrados del registro y la denuncia.
- 3.- Se llama a los apoderados, se los tranquiliza y se les cita a una entrevista para la fecha más inmediata para informar que se ha abierto una investigación, y se informa del protocolo a seguir. Se les indica que el objetivo es esclarecer los hechos, y resolver el conflicto principalmente, se les indica las acciones preventivas ya tomadas por el bien de ambas partes.

Medidas preventivas o cautelares opcionales, no constitutivas de sanción  
.- Tanto para los afectados como para quienes son sospechosos se puede determinar :

- Indicar la mantención del (los) estudiantes en su hogar (*entre tres a cinco días*) proporcionando orientación y/o apoyo pedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Ofrecer una mediación inmediata entre las partes en esta etapa si el tipo de conflicto lo amerita por la claridad de los antecedentes expuestos, el bien del afectado y llegar a solución rápida del conflicto y pasar de inmediato a la fase de finalización y cierre del proceso. Esto no exime al victimario de su falta, sino que adelanta el proceso reparatorio si las partes se adhieren a esta solución abreviada.

## Procedimientos generales de Indagación:

### a) Principales:

- Escuchar la versión de los involucrados y/o sus posibles descargos.
- Informar a los apoderados de los involucrados.
- Proporcionar apoyo psicológico y/o psicopedagógico con profesionales internos.

### b) Optativos:

- Entrevistar testigos u otras personas que puedan aportar antecedentes relevantes (especialmente a los apoderados).
- Solicitar evaluaciones profesionales internas según se estime pertinente.
- Revisar registros, documentos, informes, etc., atinentes al hecho.
- Solicitar la asesoría del personal del DAE u otro profesional competente.

## Fase de Indagación

Plazo: 10 días hábiles.

Acciones:

1. Se inicia el proceso de recopilación de antecedentes que estará a cargo de las guías y/o tutores, encargada de convivencia u otro miembro designado por el Comité.

2. Cualquier miembro de la comunidad educativa que recibe, detecta u observa una situación significativa que concuerda con la vulneración de derechos, debe inmediatamente después de recibir la develación de ésta, informar al Encargado de Convivencia Escolar, dejando registro por medio de la *Hoja de Registro*.

3. Igualmente, al detectar una situación de maltrato menor o mayor, acoso o abuso sexual implica que algún adulto o estudiante de la comunidad tiene el conocimiento o la sospecha que un niño, adolescente o miembro de la comunidad está siendo víctima de algún tipo de maltrato, abuso o acoso en cualquiera de sus formas, siendo afectado por esta.

4. Las actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en los procedimientos aquí establecidos, serán registrados y conservados íntegramente a través de cualquier medio documental que garantice la fidelidad, preservación y reproducción de su contenido, tales como actas de entrevistas, formularios, mails, evaluaciones, informes, etc. Respecto a las acusaciones de maltrato y/o acoso.

Fase de resolución:

Plazo:

Debe contemplar un máximo de *5 días hábiles* (prorrogables a solicitud de las partes)

Responsable:

Quien o quienes determinen la Dirección General. En situaciones de especial gravedad o complejidad, se podrá convocar a un consejo asesor.

Acciones:

1. Una vez finalizada la recopilación de antecedentes, el Encargado/a de Convivencia Escolar con Dirección de Formación, citarán y entrevistarán a los padres y/o apoderados del estudiante, quienes serán notificados y tomarán conocimiento de las medidas aplicadas y/o de los apoyos que se requieren (Plan de Acompañamiento Psicosocial).

Fase de Apelación

1. En caso de que el apoderado no quede conforma con la resolución, podrá apelar a Dirección, teniendo como plazo máximo 5 días hábiles para dicha apelación.
2. El establecimiento, tendrá 10 días hábiles, desde recibida la apelación, para dar respuesta.

## Responsabilidades en la Implementación del Protocolo

Este documento orienta las acciones del colegio en la promoción de un ambiente de sana convivencia, estableciendo claramente los roles y responsabilidades, incluido el nombramiento de un Encargado de Convivencia Escolar. Este responsable tendrá la tarea de asegurar el cumplimiento de las normativas y procedimientos frente a situaciones de violencia escolar, además de liderar iniciativas de prevención y educación para la comunidad.

En casos de violencia escolar, se actuará de manera inmediata para resolver la situación, siguiendo una metodología que incluye la identificación rápida de los involucrados, la intervención del Encargado de Convivencia Escolar y la aplicación del protocolo correspondiente, buscando siempre el bienestar y la seguridad de todos los miembros de la comunidad.

## Seguimiento Post-resolución:

Tras implementar las medidas decididas, el Profesor Guía y el Encargado de Convivencia Escolar supervisarán su cumplimiento y evaluarán la necesidad de ajustes o acciones adicionales. Este seguimiento es fundamental para restaurar la convivencia armoniosa y prevenir futuros incidentes, incluyendo la posibilidad de realizar actividades educativas o de integración dirigidas a toda la comunidad escolar.

Este proceso estructurado garantiza una gestión eficaz y sensible de los incidentes, enfocándose en la reparación, la educación y la prevención, con el bienestar de los estudiantes como prioridad máxima.

## Redes de Apoyo Comunal

- Oficina de Protección de Derechos (OPD)  
Calle Labarca 130



224577590 - +569675200886

- Centro de Salud Familiar Colina (CESFAM)  
Avda. Alpatacal 540  
228447498 - 228440006
- Posta de Colina  
Carretera San Martín 077
- Centro de Salud Mental (COSAM)  
Calle Labarca 0269  
226176920
- 8° Comisaría de Carabineros  
Avda. Nueva Colina 55 (esq Guacolda)  
229224010
- Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)  
En las dependencias de la Municipalidad de Colina