



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:**  
*Bullying o acoso escolar*

**COLEGIO BINACIONAL CHILENO AMERICANO**

**2019**

Un protocolo de actuación es un documento que establece de manera organizada los pasos a seguir, los responsables de implementar y las acciones necesarias para proteger a un estudiante una vez que se sospecha o detecta una situación irregular. Este protocolo forma parte del Manual de Convivencia del establecimiento y es complementado con estrategias de autocuidado y prevención incorporadas en las actividades formativas de los estudiantes.

Los protocolos de actuación deben ser conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, particularmente por el estudiante y su familia. Ellos, en conjunto, se comprometen al cumplimiento desde el momento de matrícula en el establecimiento educativo.

La sana convivencia escolar es un derecho y un deber que tienen todos los miembros de la comunidad educativa, cuyo fundamento principal es la dignidad de las personas. En un entorno positivo se cultiva la buena convivencia social, afectiva, responsable y tolerante que favorece el entendimiento entre las personas que lo constituyen, promoviendo los valores universales como el amor, el respeto, la honestidad y la solidaridad.

El establecimiento, cumpliendo con la normativa de la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar ha desarrollado el presente protocolo para abordar la problemática del *bullying* y su prevención, lo cual comienza por reconocer el problema y sus consecuencias, atendiendo la recuperación tanto del que comete la agresión como de la víctima.

A modo de facilitar la lectura y comprensión del documento, se utilizan los genéricos: estudiante, apoderado, agresor, afectado, etc., sin embargo, se entiende que abarca la diversidad del establecimiento, es decir niños, niñas, jóvenes, madres, padres, y otros adultos mujeres y hombres participantes de la comunidad educativa.

## DEFINICIÓN

*Bullying* o acoso escolar en español, es una conducta intencionada, repetida e injustificada de hostigamiento o maltrato que realiza uno o varios sujetos en contra de una o más víctimas, provocándole graves efectos físicos y/o psicológicos. Se presenta a través de cualquier palabra, mirada, gesto o acto que hiere el cuerpo, sentimientos o propiedad de un estudiante. Es un comportamiento agresivo de menoscabo, solapado, silencioso y escondido, y en algunos casos anónimos. Se instala siempre en una relación interpersonal asimétrica de poder y debe ser recurrente durante un período de tiempo, intencionado y sistemático. Su dinámica puede ser individual o grupal realizada en forma directa o indirecta (acoso verbal, físico, material, psicológico, *ciberbullying*), y puede ocurrir tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

## CONSIDERACIONES PRINCIPALES

Para que una situación responda al concepto de *bullying* debe presentar las siguientes características:

- Se da en una relación de pares o iguales, es decir entre estudiantes, en un ambiente educativo.
- Debe existir un hostigador y un hostigado.
- Relación desigual (asimetría) o desequilibrio de poder o de fuerza, por ejemplo, ser de un curso superior, o tener mayor peso y estatura. La víctima se percibe vulnerable y desprotegida, y sin los recursos del agresor o agresora.
- Los hostigamientos tienen que ser repetidos y sostenidos en el tiempo, **no es un episodio aislado**.
- Es intencional de uno o varios compañeros hacia otro u otra con el objetivo de causar dolor e incomodidad. El acoso escolar es en contra de una persona concreta y no contra un grupo. Si fuera así, sería considerado una pelea grupal o un acto de violencia escolar.
- Puede ser presenciada por observadores o testigos.
- Una pelea ocasional o por un tema puntual no es considerado acoso escolar.

## CATEGORÍAS

- **Acoso físico.** Toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Por ejemplo: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encierros.
- **Acoso psicológico.** Comprende las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional: molestar, intimidar, humillar, excluir o alentar la exclusión deliberada (juegos, trabajos en grupo, equipos deportivos, etc.), “ley del hielo”, gestos faciales o corporales negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal, entre otros. **Es importante recordar que el componente afectivo y psicológico está presente en todas las formas de bullying.**
- **Acoso verbal.** Se manifiesta a través del lenguaje y mediante insultos, calumnias, difamaciones, rumores o comentarios mal intencionados. Se incluyen los comentarios discriminatorios o despectivos acerca de las características físicas y cognitivas, de la nacionalidad, orientación sexual, etc.
- **Material.** Acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los estudiantes, por ejemplo: dañar, romper, robar o esconder artículos. Además, forzar a entregar algún bien personal, como dinero u objetos, a cambio de no recibir daños y/o de poder acceder a espacios dentro del establecimiento.
- **Hostigamiento sexual.** Las manifestaciones que involucren comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexualizada entre pares, que no estén tipificadas dentro de los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de abuso sexual.
- **Cyberbullying.** Implica utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para realizar el acoso. Se incluyen los mensajes a través de redes sociales, telefonía móvil, traspaso de fotos, vídeos, uso de chats. Colaborar a que una agresión se propague, por ejemplo, por internet, causa el mismo daño y hace responsable a la persona que ha compartido la información, ya que si bien puede no haberla iniciado la perpetradora al repetirla, manteniendo la agresión a la persona violentada.

## ROL DEL ESTABLECIMIENTO FRENTE AL ACOSO ESCOLAR

Es responsabilidad del establecimiento el tomar medidas inmediatas de protección y educativas de prevención. Asimismo, debe informar sobre los recursos disponibles y mantener la comunicación frecuente con las familias involucradas. La implementación del protocolo de actuación puede ser en colaboración con los diferentes actores de la comunidad educativa, como estudiantes y apoderados, docentes, asistentes de la educación, equipo directivo y Comité de Convivencia Escolar.

La activación del protocolo se da ante la sospecha o detección de una situación irregular y se deberá:

*Garantizar la protección:* el objetivo principal es que el acoso cese y no resurja.

*Intervenir eficaz y rápidamente:* la actuación fluida sin detenerse cuando alguna autoridad o responsable no responda, verificando siempre la protección y respeto de los derechos de los estudiantes.

Responsabilidades  
de la persona  
encargada

*Resguardar la discreción y confidencialidad:* durante el proceso de actuación solo personas implicadas tendrán conocimiento de los hechos, circunstancias y actuaciones

*Tomar medidas educativas y de protección inmediatas:* para evitar mayor perjuicio. Algunos estudiantes y familias están más sensibilizados con la temática por tanto la intervención debe ser específica para cada contexto e involucrado.

## PASOS Y PAUTAS DEL PROTOCOLO

1. **Detección**
2. **Comunicación al Comité de Convivencia Escolar y Dirección**
3. **Atención de la situación**
4. **Comunicación con el apoderado y la familia**
5. **Entrevista a todas las partes**
6. **Definición de las medidas a seguir en conocimiento de las partes**
7. **Seguimiento de las medidas implementadas**
8. **Medidas y acciones para restaurar la convivencia**

### 1. **Detección**

Cuando un miembro de la comunidad educativa observa, escucha o es informado de una situación de acoso escolar, ya sea por el estudiante afectado, testigos, apoderado y/o familia, debe verificar si la situación responde o cumple las condiciones descritas al inicio. En el caso de identificar una situación de agresión se sugiere activar y/o diferenciar particularmente, y en primera instancia, con el protocolo de Violencia Escolar. Considerar:

- Escucha respetuosa del denunciante, sin restar importancia a lo manifestado o sucedido.
- No minimizar ni ignorar las inquietudes.
- Garantizar la confidencialidad.
- Registro escrito de la información recibida (anexos).
- Intervenir de forma inmediata y paralela al paso 2.

### 2. **Comunicación al Comité de Convivencia Escolar y Dirección**

En cualquier caso y todas las situaciones, quien detecta o recibe la información deberá **SIEMPRE** dar aviso a Dirección y ponerse en contacto con el Comité de Convivencia Escolar. La falta o retraso del apoyo **NO** obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar. Se recuerda que el Comité cuenta con diferentes integrantes.

### **3. Atención de la situación**

Atender la situación implica ejecutar acciones para detener la situación de acoso, apuntando a la inmediata seguridad y protección de la integridad del estudiante afectado. Se debe cautelar la no repetición del acoso y actuar diligentemente si se repite, para esto es posible buscar apoyo de otros actores o instancias cuando sea necesario. Considerar:

- No enfrentar de forma directa a agresor con agredido. El estudiante afectado está en desventaja y puede encontrarse en un estado de crisis.
- No utilizar la mediación entre iguales como herramienta de solución de la situación. Tampoco forzar a que las partes se disculpen, se den la mano, etc.

### **4. Comunicación con el apoderado y la familia**

La persona encargada se debe contactar a través de cualquier medio disponible con el apoderado de los estudiantes involucrados, madre, padre, abuelos o adultos responsables de su cuidado. Debe citar a entrevista inmediata presencial. Considerar las citaciones de:

- Apoderado de estudiante agredido.
- Apoderado de estudiante agresor.
- Apoderado de testigos.

### **5. Entrevista a todas las partes**

Las entrevistas consideran en primera instancia la citación de todos los estudiantes involucrados, es decir del que sufre el acoso, del presunto agresor y de los testigos si es que los hubiese. Se debe realizar una escucha activa, transmitiendo interés, reconociendo los sentimientos e inquietudes y entregando sensación de confidencialidad. Considerar:

- Realizar las gestiones con privacidad y cautela para impedir nuevas amenazas, agravios o revanchas.
- No culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor. No obstante, debe quedar claro que el establecimiento no ampara ni permite las conductas violentas o de hostigamiento. En los casos evidentes, se debe fomentar la responsabilidad y comprensión del daño.

## **6. Definición de las medidas a seguir en conocimiento de las partes**

Las medidas son para resguardar la tranquilidad del afectado y cautelar el cese y no repetición de la situación. Asimismo, se deben esclarecer las acciones correspondientes a reparar el daño, la determinación de sanciones y otras medidas paralelas de prevención y/o contención en la comunidad. De manera general, las faltas y medidas correspondientes se encuentran descritas en nuestro Manual de Convivencia. Considerar:

- Nombrar a un adulto que realice acompañamiento del estudiante afectado.
- La derivación de los involucrados a especialistas o a redes de apoyos externas (necesidad manifiesta o percibida por el establecimiento).

## **7. Seguimiento de las medidas implementadas**

La persona encargada de llevar el protocolo debe realizar un seguimiento de las medidas y acciones definidas y aplicadas en el punto anterior. Además, debe estar al tanto de la situación escolar del estudiantado en general y del bienestar del entorno cercano a los involucrados. Considerar: registrar y firmar entrevistas periódicas con todas las partes, estudiantes y apoderados.

## **8. Medidas y acciones para restaurar la convivencia**

Este paso implica el involucramiento de toda la comunidad escolar y se orienta principalmente a mejorar la comunicación, fortalecer la autoestima y autoconocimiento del estudiantado, generar empoderamiento de los afectados u otros en desventaja y fomentar la cooperación en el desarrollo de la identidad y pertenencia escolar.

### **CUANDO NO SE TRATA DE BULLYING**

Si la situación de acoso escolar no es confirmada, se deberá comunicar a las partes involucradas, estudiantes y familias, y consignarlo así en el informe de resolución (anexo). Puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de sensibilización y prevención que se llevan comúnmente en el establecimiento. Además, se debe mantener una actitud vigilante y es importante revisar no haber omitido ninguna información. Atender de forma oportuna las situaciones de conflicto puede evitar que se transformen en manifestaciones de violencia y acoso escolar.





## REGISTRO DE DETECCIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

### I. ANTECEDENTES GENERALES

APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
NOMBRES:	
CURSO:	PROFESOR JEFE:
CAUSAL:	
INFORMANTE:	
Estudiante afectado	_____
Otro estudiante/testigo	_____
Docente	_____
Asistente de la educación	_____
Apoderado	_____
Otro	_____

### II. ANTECEDENTES PRELIMINARES DEL INCIDENTE

Tipo de acoso escolar (breve descripción según corresponda)



## REGISTRO DE PROCESO

Fecha \_\_\_\_\_

### I. Registro de antecedentes (recopilación de datos y/o investigación)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### II. Adopción de medidas

Responsable: \_\_\_\_\_

Informar a familias

Derivar a atención especializada

Alertar a equipo técnico y autoridades establecimiento

Otros \_\_\_\_\_



## REGISTRO DE ENTREVISTA

Fecha: \_\_\_\_\_

### I. Identificación

Nombre completo del estudiante: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Nombre del apoderado entrevistado: \_\_\_\_\_

### II. Contenido principal de la entrevista

---

---

---

---

---

---

---

### III. Acuerdos

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma entrevistado

\_\_\_\_\_  
Firma encargado



## REGISTRO DE COMUNICACIÓN AL APODERADO

Con fecha \_\_\_\_\_, yo \_\_\_\_\_ apoderado de  
 \_\_\_\_\_ del curso \_\_\_\_\_, tomo conocimiento de la  
 situación que se describe a continuación:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Para este efecto fui citado/a el día \_\_\_\_\_ por el encargado  
 \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_.

Entiendo lo acontecido y acuerdo la activación y continuidad del presente protocolo, las medidas  
 respectivas y accedo a futuras entrevistas informativas, de seguimiento y de resolución del caso.

\_\_\_\_\_  
 Firma apoderado o adulto responsable

\_\_\_\_\_  
 Firma encargado



## INFORME DE RESOLUCIÓN

Fecha \_\_\_\_\_

El establecimiento después de analizar la situación ha decidido lo siguiente:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

TOMA CONOCIMIENTO:

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR COMITÉ  
CONVIVENCIA ESCOLAR

\_\_\_\_\_  
PADRE O APODERADO