





---

---

## Protocolo de Manejo de Caso

El Protocolo de Manejo en caso de Convivencia Escolar, no es solo una herramienta del Colegio Creación Osorno para intervenir con agresores y víctimas, sino que también es una herramienta para que el niño(a) poco a poco aprenda y desarrolle estrategias para resolver conflictos de manera pacífica, colaborativa y autónoma.

### Objetivos:

- ✓ Que Nuestros(as) Alumnos(as) logren escuchar los distintos puntos de vistas de otros alumnos(as).
- ✓ Desarrollar la empatía y el Buen Trato entre pares.
- ✓ Tomar conciencia de la responsabilidad que tenemos sobre nuestros actos.
- ✓ Responsabilizarse ante los errores que cometemos.
- ✓ Desarrollar estrategias de reparación frente al daño, a través de conductas positivas.
- ✓ Aprender a resolver colaborativamente y de manera pacífica los conflictos.



---

---

## Procedimientos

La ley define acoso escolar a “toda agresión u hostigamiento reiterado que se haga dentro o fuera del Establecimiento Educacional, por un grupo o un estudiante que atente contra otro, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, generando maltrato, humillación o temor, tanto de manera presencial como por medio tecnológicos (ciberbullying) o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”.(Art 16 B)

La intimidación y el maltrato entre alumnos dañan no solo a los niños, niñas y jóvenes que son víctimas de abuso, sino que afecta también la calidad de la convivencia en el colegio y es, por lo tanto, un problema que debe ser asumido por la comunidad educativa en su conjunto.

DETECTAR – ACTUAR - SEGUIMIENTO

**Al recepcionar una denuncia de acoso escolar, se realizará las siguientes acciones:**

- Cuando un alumno o alumna denuncie a un integrante de la comunidad escolar una situación de maltrato o acoso escolar entre pares, se activará el protocolo de convivencia escolar y se realizará una primera entrevista por parte de la persona que recibe la denuncia y se dará a conocer el relato del menor al profesor(a) tutor(a) y este determinará previa evaluación y reconocimiento de la situación, si es necesario una derivación a la encargada de convivencia escolar y Dirección del Colegio a través de una ficha de derivación.
- Si existen daños físicos evidentes de maltrato en el menor se derivará al hospital base de Osorno, para la constatación de lesiones.
- Se entrevistará a los alumnos involucrados y a sus padres para socializar la denuncia recibida y se presume la inocencia de las personas hasta que se compruebe lo contrario.
- Durante el proceso de entrevistas y resolución pacífica de conflictos, se irá evaluando la necesidad de entrevistar a los padres de las víctimas o involucrados. Todo este proceso puede tener una duración de 1 a 2 semanas, según la evolución o avances de cada caso.
- Al verificar los relatos entregados por todos los involucrados, la Dirección del Colegio determinará realizar una denuncia por acoso, maltrato escolar o vulneración de derechos, a Tribunal de Familia Osorno, Fiscalía de Osorno, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile, según sea el motivo de la denuncia recibida.

**Apoyo a la Convivencia Escolar**



- 
- 
- Los motivos se categorizan en violencia física, psicológica, violencia sexual, violencia de género y violencia a través de medios tecnológicos.
  - Se realizarán periódicamente entrevistas a los involucrados y a sus padres según la participación que tenga cada uno en los hechos denunciados. Todos los relatos entregados quedarán registrados y serán firmados por las partes involucradas.
  - Romper la ley del silencio será una de las acciones a trabajar en la Comunidad Escolar en su conjunto, frente a una situación de maltrato, para así denunciar a los agresores y proteger y apoyar a las víctimas.
  - Durante el desarrollo de cada seguimiento de casos las normas serán claras y consistentes y se rechazará todo tipo de acciones violentas que involucren a cualquier miembro de la Comunidad Educativa (Dirección, docentes, alumnos, apoderados y asistentes de la educación). Es necesario poner límites al maltrato y sancionar las conductas de abuso, ya que de no hacerlo se crea un clima y sensación de impunidad.
  - Durante el seguimiento de casos se enfatizará en la cercanía de los adultos hacia los menores para que se sientan apoyados y acompañados, ya que no se trata de un conflicto normal sino una situación de abuso.
  - Si las dificultades se originan en los recreos se acompañará con la presencia de las inspectoras y asistentes de la educación durante los mismos.
  - En los horarios de tutorías y consejos de curso se socializará la temática que aqueja a los alumnos(as) involucrados(as) y se seguirá trabajando el desarrollo de las habilidades sociales para resolver pacíficamente los conflictos. Enfrentar los prejuicios, la intolerancia, considerar a otros como inferiores, ya sea por su origen, apariencia física, orientación sexual, nacionalidad, entre otras, será una oportunidad para que la Comunidad escolar establezca relaciones de amistad con personas de grupos minoritarios y contribuye a la disminución del prejuicio y de las conductas violentas.
  - En los alumnos agresores se realizará acompañamientos integrales y sostenidos en el tiempo, con el objetivo de detectar el origen de sus conductas de violencia y si son víctimas de ella en su entorno más cercano. En el caso que se detecten hechos de violencia que vulneren los derechos del o los menores, se denunciará la situación a los organismos competentes como una medida de protección del o de los mismos.
  - Dentro de las medidas reparatorias se espera que el o los alumnos agresores tengan gestos y acciones que acompañan el reconocimiento de haber cometido un daño y de la toma de conciencia del mismo y la voluntad de enmendar el daño por parte del agresor, junto con la posibilidad de sentir verdadera empatía y comprensión por la víctima, formación, desarrollo de la empatía y cierre de conflictos, por lo



---

---

tanto, “liberar” a las partes involucradas enriqueciendo las relaciones interpersonales y así asumir la responsabilidad de las partes en conflicto reparando el vínculo entre pares, reforzar la capacidad de los involucrados para resolver los conflictos, restituir la confianza en la comunidad educativa.

- Las medidas pedagógicas o sanciones con sentido formativo determinadas, se tomarán de manera proporcional a las faltas cometidas. Art 27,28 y 29 del reglamento de Convivencia escolar. Algunas medidas serán la negociación, arbitraje, mediación escolar,

### **Procedimientos Comunidad Escolar**

La convivencia escolar es una responsabilidad compartida por toda la comunidad educativa y la sociedad en su conjunto. En tal sentido la comunidad educativa se transforma en un garante de la formación y del desarrollo integral de las y los estudiantes, asumiendo los roles y funciones que establecen las normas, resguardando los derechos y deberes de cada uno de los integrantes y participando en los ámbitos que les corresponde a cada uno y propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia escolar de manera de prevenir y abordar todo tipo de acoso escolar.

**Sensibilizar – Integrar – Activar Redes de Apoyo**

**Al recepcionar una denuncia, las acciones pedagógicas son:**

- El adulto que recibe una denuncia está legalmente obligado a informar situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a las o los estudiante o miembro de la comunidad educativa.
- Deben adoptarse las medidas pedagógicas y formativas que establece el reglamento de convivencia escolar. La encargada de convivencia escolar deberá velar por la participación de los estamentos que deben intervenir según el caso a tratar.
- La participación de la comunidad educativa en la formación, prevención y abordaje a través del centro de alumnos, centro de padres y apoderados, consejo de profesores y consejo escolar.
- **Los padres, madres y apoderados** deberán asumir el rol primario en la responsabilidad por la formación y la educación de sus hijos e hijas. Acompañamiento activo en el proceso de seguimiento de caso, apoyando la reflexión del buen trato, la resolución pacífica de conflictos, entre otros.

**Apoyo a la Convivencia Escolar**



- 
- 
- **La Dirección y el equipo de Gestión** velarán por el cumplimiento del reglamento de Convivencia escolar y la activación de protocolos. Abordar el problema de convivencia, estimulando un sentido de solidaridad entre los alumnos involucrados y el restablecimiento de las relaciones sociales en un ambiente de sana convivencia. Los procedimientos disciplinarios incluirán el principio de inocencia de las partes involucradas, enfatizando en el uso de procedimientos justos, claros y comprensibles para todos los miembros de la comunidad educativa.
  - La Dirección del colegio será informada periódicamente de los avances logrados en cada caso.
  - Formación pedagógica en los temas de Convivencia Escolar y Resolución Pacífica de conflictos con mensajes periódicos de Convivencia Escolar en actividades de Tutorías, capacitaciones, reuniones de apoderados, docentes, Centro de padres, Centro de alumnos y asistentes de la educación.
  - Coordinación e información con las Redes de Apoyo de la Comuna.
  - Revisión periódica de los casos con el Consejo de Convivencia Escolar.
  - Se elabora un informe final de seguimiento de caso, que estará a disposición de la Dirección del colegio, partes involucradas, Mineduc y redes de apoyo que lo soliciten formalmente.