



2014

**Estrategia de Apoyo
al Clima y la Convivencia
Escolar:** Plan de Gestión y
Protocolo de Actuación

**Herramienta
Central**



2014

**Estrategia de Apoyo
al Clima y la Convivencia
Escolar:** Plan de Gestión y
Protocolo de Actuación

**Herramienta
Central**

A large teal circle is positioned in the lower-left quadrant of the page. Inside the circle, the text is centered and reads: "Unidad de Transversalidad Educativa", "División de Educación General", "Ministerio de Educación", "República de Chile", and "2014".

Unidad de Transversalidad Educativa

División de Educación General

Ministerio de Educación

República de Chile

2014



Índice

Introducción	5
Elaboración del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar	9
Elaboración de un Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar	23
Bibliografía	43

Introducción



La convivencia escolar es un aprendizaje que está a la base de la formación ciudadana y constituye un factor clave en la formación integral de los estudiantes¹; como todo aprendizaje, requiere de condiciones adecuadas que permitan que la comunidad educativa, en general, y los estudiantes, en particular, desarrollen los conocimientos, habilidades y actitudes que posibiliten una convivencia respetuosa y solidaria. De allí la relevancia de gestionar adecuadamente tanto el proceso formativo en este ámbito, como un clima escolar favorable, dado que la formación de los estudiantes en convivencia escolar constituye el mecanismo más efectivo de prevención de la violencia escolar y, de igual manera, un clima escolar organizado y acogedor permite que aprendan más y mejor.

El encargado de convivencia escolar es un actor relevante en la gestión del clima y la convivencia escolar, teniendo la importante misión de implementar las medidas de promoción de la buena convivencia y de prevención de la violencia escolar que proponga y determine el Consejo Escolar² (o el Comité de Buena Convivencia, en el caso de los establecimientos particulares pagados), es decir, tiene una función articuladora de los diversos intereses de los actores de la comunidad educativa, en coherencia con el horizonte común establecido en el Proyecto Educativo Institucional. El logro de esta función está condicionada al apoyo que le brinde el equipo de liderazgo educativo y a la capacidad de generar un sistema de trabajo colaborativo, que le dé sustento a las medidas que se pretendan implementar.

El Consejo Escolar (o el Comité de Buena Convivencia³) tiene un rol fundamental en el fortalecimiento de la convivencia y en la conformación de un clima escolar adecuado, dado que es el canal de participación donde confluyen las posiciones de todos los actores que participan de una comunidad educativa; una de sus funciones es proponer medidas y acciones, que sean pertinentes y recojan los intereses de la comunidad educativa, para la elaboración e implementación del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar. La participación y compromiso de la comunidad educativa se constituye así en una tarea prioritaria, que los equipos de liderazgo educativo deben promover y fortalecer.

1 En este documento, se utilizan de manera inclusiva términos como “el alumno”, “el estudiante”, “el sostenedor”, “el director”, “el profesor”, “el docente”, “la educadora”, “el asistente de la educación”, “el profesional de la educación” y sus respectivos plurales, así como otras palabras equivalentes en el contexto educativo, cuando se refieren a hombres y mujeres. Esta opción obedece a que no existe acuerdo universal respecto de cómo evitar la discriminación de géneros en el idioma español, salvo usando “(o)”, “(los), (las)”, u otras similares para referirse a ambos sexos en conjunto, y ese tipo de fórmula supone una saturación gráfica que puede dificultar la comprensión de la lectura.

2 Para mayor información, revisar “Gestión de la Buena Convivencia. Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y Equipos de liderazgo educativo”, Mineduc 2013. Disponible en www.convivenciaescolar.cl

3 El Comité de Buena Convivencia, surge en virtud de la Ley 20.536 sobre violencia escolar, que modifica la LGE agregando el inciso tercero al artículo 15, que establece que los establecimientos que no estén legalmente obligados a conformar el Consejo Escolar (es decir, de los establecimientos que no reciben subvención estatal), deben conformar este comité u otro de similares características.

Generar mecanismos e instancias de participación se transforma en un eje central a la hora de fortalecer el compromiso de la comunidad educativa y una tarea prioritaria para los equipos de liderazgo.

Por otra parte, saber cómo actuar frente a situaciones de violencia escolar resulta fundamental, tanto para proteger a los estudiantes, como para prevenir nuevos hechos de violencia escolar; de allí la importancia de elaborar y difundir un Protocolo de Actuación frente a estas situaciones, que establezca con claridad los pasos a seguir y evite las improvisaciones.

Respecto a lo señalado, es importante tener presente que la Superintendencia de Educación fiscaliza que todos los establecimientos educacionales cuenten con lo siguiente⁴:

- Reglamento Interno que contenga normas de convivencia que regulen las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, que cuente con medidas pedagógicas y políticas de prevención.
- Encargado de convivencia escolar, cuyo nombramiento y determinación de funciones deben constar por escrito.
- Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, que contenga las medidas sugeridas por el Consejo Escolar.
- Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar, que debe constar en el Reglamento Interno.

Los establecimientos educacionales cuentan con una serie de instrumentos de gestión, cuya implementación incide directamente en el clima y la convivencia escolar. Cada uno de estos instrumentos debe ser elaborado y gestionado de manera coherente, considerando tanto los valores y propósitos compartidos de la comunidad educativa, expresados en el Proyecto Educativo, como la normativa educacional que regula y orienta el quehacer escolar.

Todos estos instrumentos tienen que estar orientados a fortalecer el proceso de formación integral de los estudiantes y, a la vez, deben generar un espacio educativo protector e inclusivo⁵, que promueva y garantice el resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa.

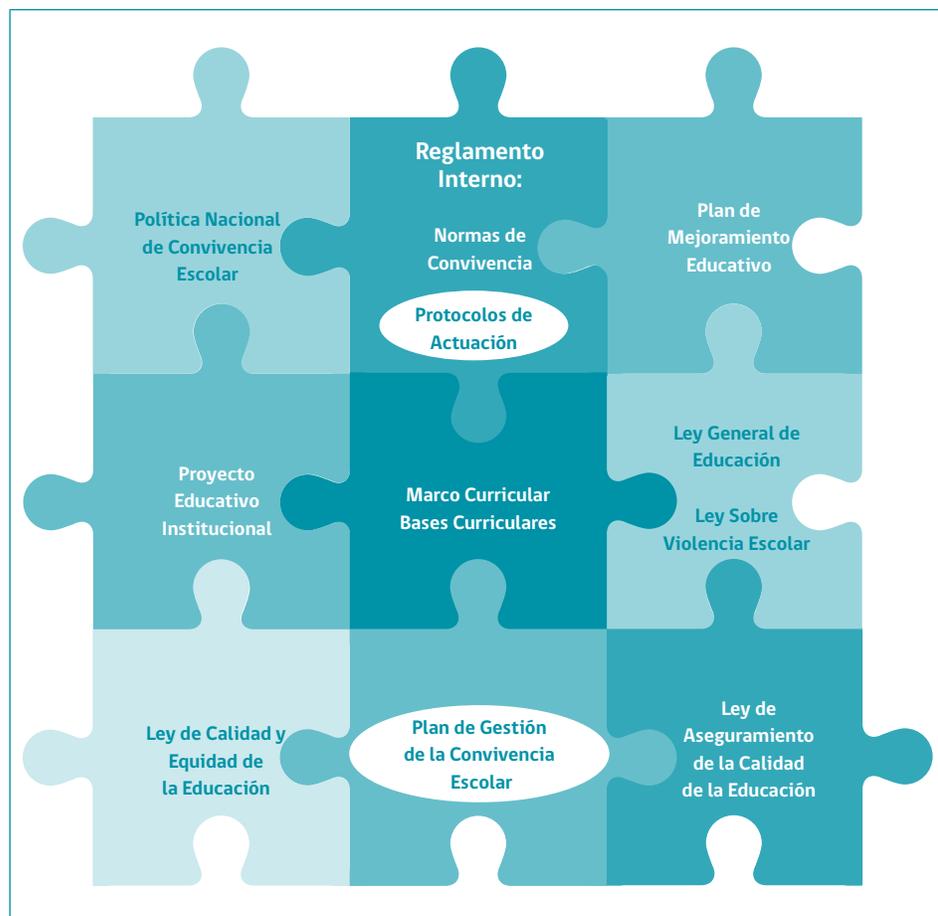
4 Ordinario N° 2, del 03/01/2013, que instruye sobre Reglamento de Convivencia y Reglamento Interno de los establecimientos educacionales, y Circulares N° 1 y 2/2013, Superintendencia de Educación, www.supereduc.cl

5 Para mayor información, revisar "Discriminación en el contexto escolar. Orientaciones para promover una escuela inclusiva", MINEDUC 2013. Disponible en www.convivenciaescolar.cl

Esta estrategia de apoyo ministerial se centra en la elaboración de dos instrumentos específicos que están establecidos en la Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536⁶: el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar y el Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar, que apuntan a organizar el ambiente o clima escolar y, con ello, a promover los aprendizajes en convivencia escolar. Estos instrumentos se grafican en la Figura N° 1, junto a otros instrumentos de gestión y marcos de referencia, todos los cuales deberían formar un continuo coherente, que integre la normativa, los instrumentos orientadores (como la Política Nacional de Convivencia Escolar) y los instrumentos de gestión:

FIGURA N° 1:

Articulación de normativas e instrumentos relacionados con la comprensión y gestión del clima y la convivencia escolar.



6 Para mayor información, revisar "Orientaciones Ley sobre Violencia Escolar", MINEDUC 2012. Disponible en www.convivenciascolar.cl

Elaboración del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar



a. ¿Qué es un Plan de Gestión?

Un Plan de Gestión es una planificación para formalizar determinadas acciones de una organización o institución, con la finalidad de cumplir con una meta.

El Plan de Gestión de la Convivencia Escolar debe contener las tareas necesarias para promover la buena convivencia y prevenir la violencia escolar, estableciendo responsables, prioridades, plazos, recursos y formas de evaluación, con el fin de alcanzar el o los objetivos que el Consejo Escolar o el Comité de Buena Convivencia han definido como relevantes. Este Plan de Gestión debe establecerse por escrito y ser conocido por todos los estamentos de la comunidad educativa.

El Plan de Gestión no es un instrumento aislado, sino que debe ser elaborado en coherencia y relación directa con las normas de convivencia establecidas en el Reglamento Interno, los principios y valores consagrados en el Proyecto Educativo Institucional y con las acciones que determine el establecimiento para el diagnóstico e implementación del Plan de Mejoramiento Educativo en el ámbito de la convivencia escolar.

El Plan de Gestión de la Convivencia Escolar debe responder a los intereses, inquietudes, necesidades y recursos de cada comunidad educativa, de allí que resulte fundamental promover su participación a través del Consejo Escolar, de manera tal que todos los estamentos se sientan representados y comprometidos con su elaboración e implementación.

b. **Articulación del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar con el Plan de Mejoramiento Educativo, en el área de Convivencia Escolar**

Es de especial importancia que el equipo de liderazgo educativo y el encargado de convivencia escolar logren articular de manera coherente las diversas instancias y recursos disponibles en la comunidad educativa.

En este sentido, los establecimientos educacionales adscritos a la SEP deben optimizar la gestión del área de Convivencia Escolar del Plan de Mejoramiento Educativo, incluyendo las acciones definidas en el Plan de Gestión en su PME, de manera de no dispersar los esfuerzos y contar con recursos financieros para implementar el Plan de Gestión.

Los establecimientos educacionales que no estén adscritos a la SEP deberán realizar el proceso de autodiagnóstico (Anexo N° 1) para establecer las prioridades del Plan de Gestión.

Importante



Es obligatorio que todos los establecimientos educacionales cuenten con un Plan de Gestión de la Convivencia Escolar que debe constar por escrito, independientemente de que incorporen las acciones a su PME o que estén adscritos a la SEP.

c. **Pasos para la elaboración del Plan de Gestión⁷:**

- i. **Organizar y difundir el proceso de elaboración del Plan de Gestión en la comunidad educativa:** se debe conformar el equipo de trabajo que tiene que estar integrado, a lo menos, por el encargado de convivencia escolar y el Consejo Escolar. Se recomienda que este equipo sea reforzado por otros actores (equipos de liderazgo educativo, equipos directivos, otros profesionales), de manera que sea posible distribuir tareas y comprometer al máximo las capacidades institucionales.

⁷ Ya sea que se incorporen o no las acciones del Plan de Gestión al PME, se sugiere revisar las Orientaciones Técnicas para la Elaboración del Plan de Mejoramiento Educativo para el detalle de cada paso metodológico.

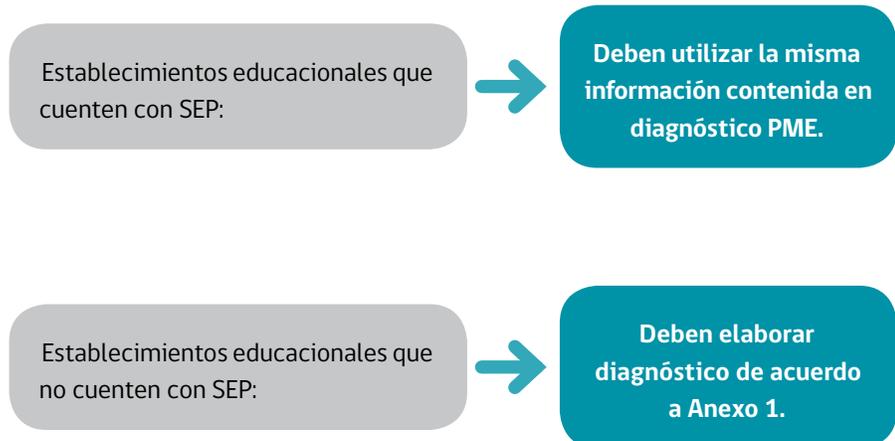
La Comunidad Educativa debe ser informada de la conformación de este equipo y de la elaboración del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, tarea que puede ser realizada por diversas vías, por ejemplo:

- En afiches informativos.
- En consejos de curso.
- En reuniones de apoderados.
- En la página web institucional.

ii. **Diagnóstico:** una vez conformado el equipo de trabajo e iniciado el proceso de difusión, el primer paso para la elaboración del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, es que la comunidad educativa identifique tanto las problemáticas que afectan al establecimiento educacional en este ámbito, como los recursos disponibles para poder abordarlas. Los recursos no tienen que ser necesariamente económicos, sino que puede tratarse de recursos intangibles como un alto nivel de cohesión de la comunidad educativa, alto nivel de participación en el Consejo Escolar, las redes de apoyo local, los aprendizajes a partir de experiencias previas que hayan desarrollado en relación a la convivencia escolar, entre otros recursos que hacen más factible la implementación de medidas. Este diagnóstico implica el desarrollo de un proceso interno de autoevaluación institucional con la comunidad educativa, tendiente a elaborar un marco de antecedentes y prioridades del establecimiento educacional.

Se debe considerar que, mientras más participativo sea este proceso, más representativas serán las problemáticas identificadas.

Es importante tener presente



Ejemplos de problemáticas que pueden ser identificadas:

- Los estudiantes de 6° básico tienen juegos muy violentos en los recreos.
- Existen relaciones de pololeo violentas entre los estudiantes de enseñanza media.
- Existe un grupo de estudiantes que acostumbran a golpear y acosar a sus compañeros.
- Los profesores mantienen relaciones conflictivas y suelen descalificarse frente a los estudiantes.
- Los apoderados no aceptan las sanciones que se les imponen a sus hijos y habitualmente reclaman violentamente.
- La mayoría de las peleas entre los estudiantes, ocurre en la esquina del establecimiento a la salida de clases.
- Los profesores no tienen tiempo para atender y conversar con los estudiantes y los apoderados.
- Existe alto consumo de drogas entre estudiantes de 7° y 8° básico.
- Los reglamentos internos no contemplan normas de convivencia con procedimientos claros, justos y eficientes, que definan modos de resolución de conflictos con sentido pedagógico.
- La elaboración, revisión y/o actualización del PEI y del Reglamento Interno (normas de convivencia, medidas pedagógicas, políticas de prevención y Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia) no se realizan con la participación de la comunidad educativa.
- Los docentes no identifican dentro de su asignatura contenidos, actividades y espacios que contribuyan a que los estudiantes desarrollen competencias para convivir en forma pacífica y respetuosa.
- Los apoderados no participan de las reuniones de curso.
- Existen espacios en el establecimiento que no cuentan con suficiente visibilidad y supervisión.
- La participación y colaboración de los apoderados con las actividades del establecimiento, es bajo.

El diagnóstico debe permitir identificar ámbitos, problemáticas o áreas que requieran ser abordadas para mejorar el clima y la convivencia escolar estos deben ser priorizados de acuerdo a los requerimientos e intereses de la comunidad educativa, es decir, el equipo de liderazgo educativo y el encargado de convivencia deberán seleccionar, de la manera más participativa posible, cuál o cuáles problemáticas diagnosticadas serán abordadas en primera instancia, de acuerdo a su relevancia, su urgencia y los recursos disponibles.

Es importante que el diagnóstico sea elaborado de forma participativa e inclusiva: cada comunidad educativa debe implementar la metodología que resulte más adecuada a sus características.

- iii. **Planificación:** consiste en la definición y priorización de objetivos, metas, acciones y recursos para alcanzar la mejora educativa y de aprendizajes, específicamente referida a convivencia escolar, componentes que se organizan y se articulan en el plan.

Las etapas de la planificación son:

1. **Definición de metas:** las metas expresan en forma concreta, explícita y/o cuantitativa los logros que se quiere alcanzar en cada una de las áreas o ámbitos de acción que se desprenden de los objetivos en un plazo determinado; en este caso específico representan el propósito final que la comunidad educativa quiere alcanzar a través de la implementación del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar a corto, mediano o largo plazo; es la descripción de cómo se pretende contribuir a la solución del problema o satisfacción de la necesidad que se ha diagnosticado.

Las metas no son lo mismo que los objetivos: una meta es el propósito general, que puede ser alcanzada a través de varios objetivos. Es decir, la meta es una aspiración más amplia que los objetivos.

Ejemplo de metas para mejorar el clima y la convivencia escolar en la dimensión de Formación:

- Fortalecer la práctica pedagógica en el desarrollo de aprendizajes en convivencia escolar.
 - Contribuir al desarrollo de una comunidad educativa inclusiva a través del fortalecimiento de los distintos espacios de participación.
2. **Planteamiento de objetivos:** los objetivos son los pasos que permitirán alcanzar la meta y que establecen los parámetros que permitirán evaluar los resultados alcanzados.

Los objetivos deben ser:

- Coherentes, consistentes.
- Viables o realistas.
- Concretos, precisos, claros.
- Controlables o medibles.
- Pertinentes con lo que se desea lograr.

La participación del Consejo Escolar resulta fundamental en este aspecto, dado que los diversos estamentos pueden tener visiones y objetivos diferentes sobre los problemas de clima y convivencia escolar, y las formas de abordarlos, que deben ser consensuados. El Consejo Escolar debe actuar como articulador de estos intereses diversos.

Ejemplo de metas y objetivos:

Meta: Fortalecer la práctica pedagógica en el desarrollo de aprendizajes en convivencia escolar.

Objetivo 1: Generar instancias de trabajo colaborativo en el aula y entre cursos.

Objetivo 2: Promover la adquisición de competencias para la resolución pacífica de conflictos entre adultos y entre estudiantes de la comunidad educativa.

Meta: Contribuir al desarrollo de una comunidad educativa inclusiva a través del fortalecimiento de los distintos espacios de participación.

Objetivo 1: Dar a conocer a todos los actores de la comunidad educativa las distintas instancias de participación y su importancia.

3. **Definición de indicadores de seguimiento:** el indicador es el que ayuda a valorar, estimar o medir lo alcanzado en relación con algún parámetro de referencia, permitiendo monitorear el estado de avance de cada objetivo.

El punto de partida para el proceso de seguimiento es el diagnóstico, es decir, los cambios que se hayan producido o se estén produciendo desde esa situación inicial son los que deben ser monitoreados, evaluando si efectivamente se pueden atribuir a las acciones implementadas por el Plan de Gestión, porque pueden producirse cambios que no tengan relación alguna con el plan, sino que se deban a factores externos.

- 4. Definición de acciones:** deben responder al “¿cómo vamos a lograr los objetivos?”, detallando:
- a.** En qué consiste cada acción.
 - b.** El período en que se realizará cada acción (fechas y cronograma).
 - c.** El o los responsables.
 - d.** Los recursos que se requieren para ejecutarla. Pueden requerir financiamiento o no (por ejemplo: docentes de asignaturas, horas de planificación, un data y fotocopias, etc.).
 - e.** Medios de verificación: indican las principales fuentes de información que evidenciarán cómo contribuye cada acción al logro del objetivo.
 - f.** Financiamiento:
 - Si las acciones se van a financiar con recursos SEP a través del PME, se debe completar la información del Formulario de Planificación del Plan de Mejoramiento Educativo.
 - Si las acciones se van a financiar con otros recursos, se debe especificar el origen (aporte del sostenedor, de los apoderados, donaciones, etc.).

Al igual que en el planteamiento de objetivos, los diversos actores de la Comunidad Educativa pueden tener puntos de vista distintos acerca de qué acciones les permitirán alcanzar los objetivos propuestos: lo relevante es que el encargado de convivencia escolar, en conjunto con el Consejo Escolar, establezcan mecanismos que aseguren un proceso democrático, en el que no se pierda el rumbo del objetivo que guía todo el proceso, que es el fortalecimiento de la convivencia, la prevención de comportamientos violentos y el mejoramiento del clima escolar.

- iv. Ejecución, monitoreo y seguimiento:** corresponde al proceso de implementación de las acciones programadas en el Plan de Gestión para lograr los objetivos propuestos.

En forma simultánea, en esta fase se desarrolla el monitoreo y seguimiento a la ejecución de las acciones, para ver el grado de avance respecto de las metas y objetivos propuestos.

El monitoreo permite ir conociendo el progreso de las acciones, verificando si se está cumpliendo o no, y si efectivamente está apuntando a lograr el o los objetivos propuestos.

Se sugiere que la implementación y monitoreo de las acciones se lleve a cabo principalmente entre los meses de abril a noviembre, a fin de que el establecimiento educacional disponga de tiempo para realizar ajustes al Plan de Gestión si es necesario.

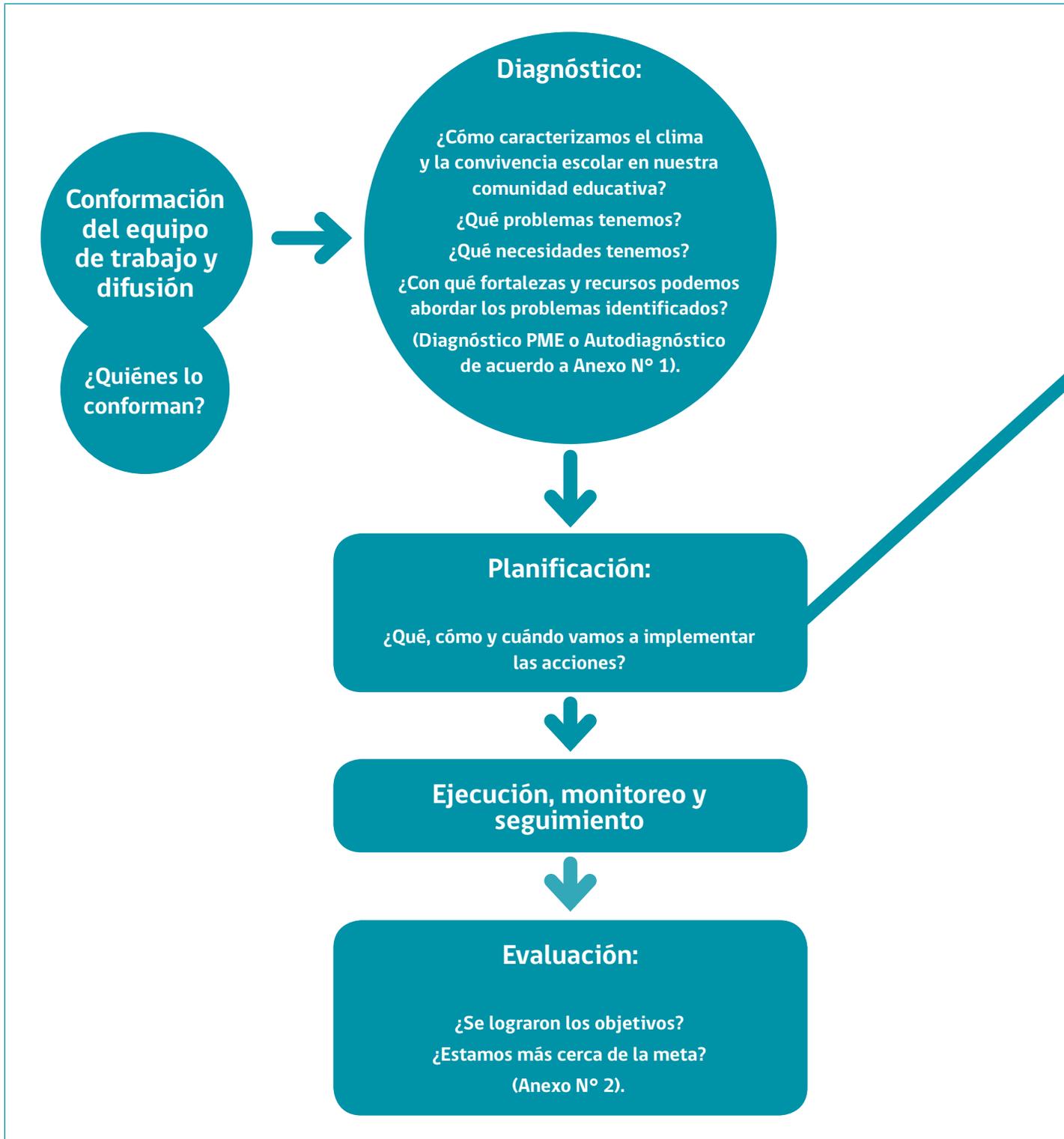
- v. Evaluación de resultados del Plan de Gestión:** la evaluación es el proceso que permite valorar el logro de los resultados cuantitativos y cualitativos del Plan de Gestión y se sustenta principalmente en los datos e información recogida a partir del proceso de monitoreo y seguimiento al nivel de ejecución de las acciones y su contribución al logro de los objetivos y metas del plan. En esta fase se debe realizar una evaluación crítica por parte del establecimiento educacional de la programación anual de su Plan de Gestión de la Convivencia, de manera que las conclusiones les permitan realizar las adecuaciones y reformulaciones necesarias a los objetivos, metas y acciones planificadas, para reorientar el trabajo y planificar nuevos objetivos y/o nuevas acciones, que le den continuidad a la gestión del clima y la convivencia escolar.

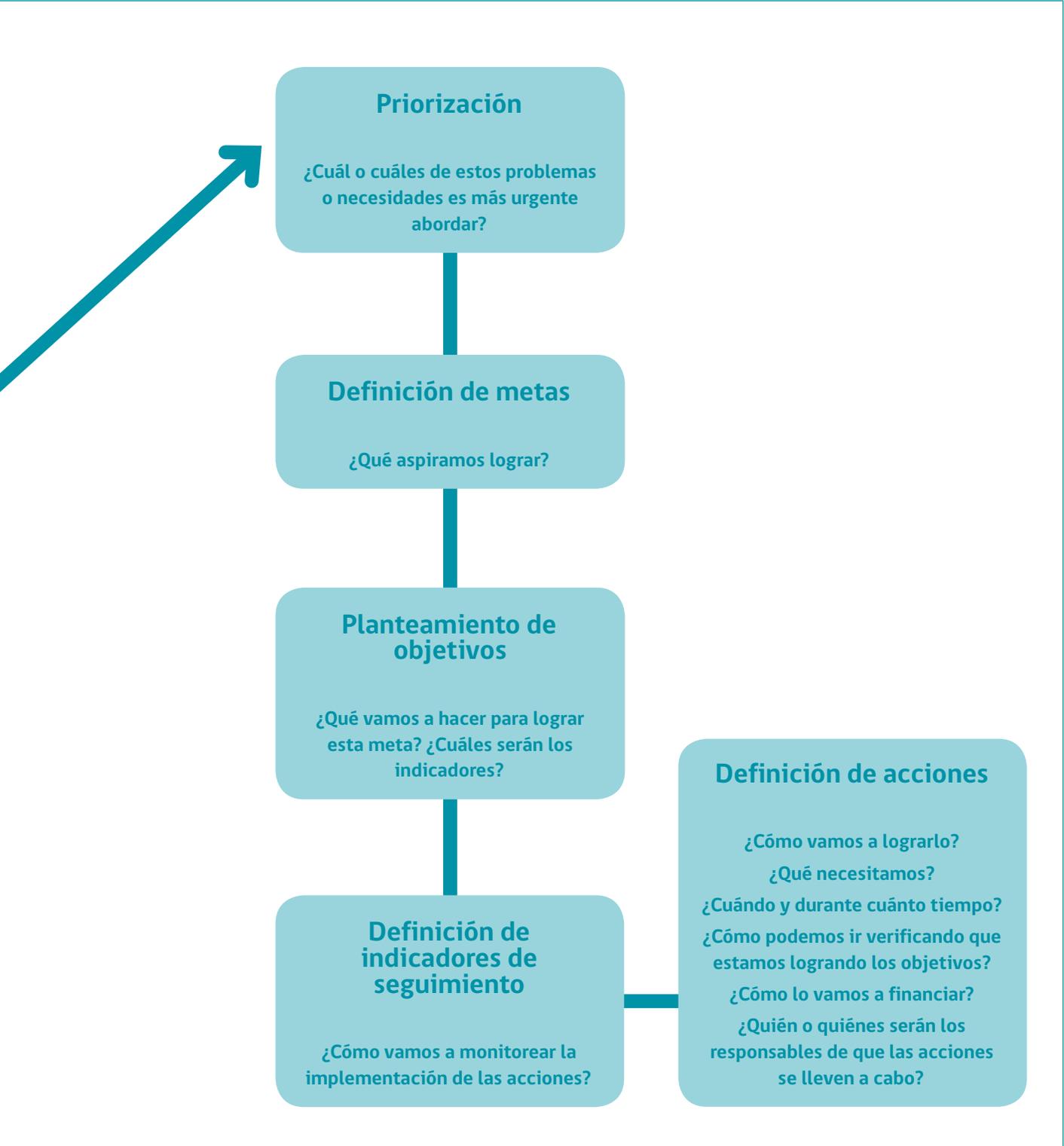
Si el establecimiento está adscrito a la SEP, se realiza evaluación del Plan de Mejoramiento; de lo contrario, se sugiere Pauta de Evaluación en Anexo N° 2 de este documento.

Ejemplo de meta-objetivo-acciones-indicadores-verificadores:

Meta	Objetivo	Acciones	Indicadores	Verificadores
Fortalecer la práctica pedagógica en el desarrollo de aprendizajes en convivencia escolar.	Generar instancias de trabajo colaborativo en el aula y entre cursos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> a) Educación Física: talleres de deportes en equipo. b) Educación Matemática: resolución de problemas por curso. c) Educación Artística: realización de mural. d) Lenguaje, Artes Visuales y Música: puesta en escena de una obra de teatro. 	% de actividades que se realizan durante el año lectivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de las actividades. 2. Fotos de las actividades. 3. Informe de la evaluación que hicieron los participantes de cada actividad. 4. Hoja con firma de asistencia por cada actividad. <p>Nº de talleres implementados.</p>
Contribuir al desarrollo de una comunidad educativa inclusiva a través del fortalecimiento de los distintos espacios de participación.	Dar a conocer a todos los actores de la comunidad educativa las distintas instancias de participación y su importancia.	1. Confección por parte de las y los estudiantes de materiales de difusión de las instancias de participación.	% de actividades que realizan las y los estudiantes.	Material de difusión.
		2. Estrategia de inducción del funcionamiento de la comunidad escolar para las y los nuevos integrantes.	% de inducciones realizadas en relación a total de integrantes nuevos.	Resultado de la encuesta de satisfacción de la estrategia.

Proceso para elaborar el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar:





Pauta N° 1:

Para la elaboración del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar:

Principales problemas y necesidades identificadas, ordenadas según su urgencia y/o relevancia:	1.-
	2.-
	3.-
	4.-
	5.-

Metas

Objetivos	Acciones	Fechas	Responsable	Requerimientos	Indicadores	Medios de verificación	Recursos (financieros y no financieros)
Objetivo 1							
Objetivo 2							
Objetivo 3							

Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar



Elaboración de un Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar



a. ¿Qué es un Protocolo de Actuación?

Un Protocolo de Actuación es un documento que establece, de manera estructurada, clara y organizada, los pasos a seguir y los actores responsables de implementar las acciones necesarias para actuar frente a una situación de violencia escolar⁸. Este Protocolo debe formar parte del Reglamento Interno y ser complementado con políticas de promoción de la convivencia escolar y prevención de la violencia escolar, incorporadas en las actividades curriculares y extracurriculares del establecimiento.

El Protocolo de Actuación debe ser conocido por todos los miembros de la comunidad educativa.

b. Qué situaciones debe considerar el Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar

El Protocolo de Actuación debe aplicarse solo ante la ocurrencia de situaciones de violencia escolar; para ello, es importante tener presente lo siguiente:

Un acto de violencia es el uso ilegítimo de la fuerza, el poder físico o psicológico con la finalidad de causar daño en otra persona. La violencia puede ser ejercida física o psicológicamente, presencialmente o a través de las redes sociales o medios tecnológicos.

⁸ Para mayor información revisar "Orientaciones ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil. Elaboración de un protocolo de actuación en establecimientos educacionales", MINEDUC 2013. Disponible en www.convivenciascolar.cl

El acoso escolar o bullying es una forma de violencia, que tiene tres características esenciales:

- Se produce entre pares.
- Existe asimetría de poder entre las partes, es decir, una de las partes tiene más poder que la otra. Este poder puede ser físico o psicológico.
- Es reiterado en el tiempo.

No es acoso escolar o bullying:

- Un conflicto de intereses o desacuerdo entre personas.
- Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Las agresiones de adulto a estudiante, esto es maltrato infantil.



El Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar, debe contemplar, por tanto, las situaciones de violencia escolar, incluido el acoso escolar o bullying, pero no las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o situaciones que no están motivadas por dañar a otra persona. Por ejemplo, los juegos violentos indudablemente deben ser abordados pedagógicamente, pero no corresponde aplicar para ello este Protocolo de Actuación, sino lo establecido en las normas de convivencia y medidas pedagógicas contenidas en el Reglamento Interno.

El Protocolo de Actuación debe contemplar las siguientes situaciones:

- i. Agresiones entre estudiantes.
- ii. Agresiones de adulto a estudiante que, de acuerdo a la LSVE,⁹ revisten especial gravedad.
- iii. Agresiones de estudiante a adulto.
- iv. Agresiones entre apoderados y funcionarios del establecimiento.
- v. Agresiones dentro y fuera del establecimiento educacional, que afecten a estudiantes de la comunidad educativa.
- vi. Agresiones a través de medios tecnológicos, ejercidas o que afecten a estudiantes del establecimiento educacional.

9 Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536.

c. Pasos para la elaboración de un Protocolo de Actuación

1. **Definir frente a qué situaciones se activará el Protocolo (violencia-acoso),** detalladas en el punto anterior.
2. **Definir responsable (s):** se debe contemplar a más de una persona, a fin de evitar que la ausencia circunstancial de alguna de ellas obligue a improvisar o derive en un manejo inadecuado de la situación. Idealmente, deben asumir esta responsabilidad profesionales con formación, capacitación y/o manejo de situaciones de crisis: docente, orientador, psicólogo, trabajador social, encargado de convivencia escolar u otro. Su función será recopilar la información acerca de la situación, identificando a los involucrados, y aplicar el Protocolo de Actuación.
3. **Definir medidas de contención, apoyo y reparación a la víctima:** resulta fundamental garantizarle protección, apoyo y reparación a quien ha sido afectado por un hecho de violencia escolar, generando un espacio de conversación y explicándole los pasos a seguir. Un rol relevante juega aquí el profesor jefe y los profesionales que cuenten con formación y manejo ante situaciones de crisis.
4. **Definir medidas pedagógicas:** es fundamental que el establecimiento educacional no pierda de vista su rol formativo, por lo que las medidas adoptadas se deben complementar con acciones que fortalezcan el aprendizaje de una buena convivencia escolar.

En relación a las medidas pedagógicas, el Protocolo de Actuación debe contemplar:

- a. La aplicación de medidas y/o sanciones formativas para el o los agresores. Estas medidas deben estar descritas con anterioridad en el Reglamento Interno.
- b. La comunicación del profesor jefe tanto con el niño agredido como con el o los agresores. Si se identifican otros estudiantes que han presenciado los hechos y no han intervenido adecuadamente (espectadores en situaciones de acoso escolar o bullying), igualmente el tema debe ser abordado con ellos por su profesor jefe.
- c. Realización de 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:
 - Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico de promoción de la buena convivencia escolar en las diferentes asignaturas.
 - Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros.
 - Determinar fechas de evaluación de seguimiento de la situación.

- 5. Definir cómo abordar la comunicación con las familias (tanto del agresor como del agredido):** se debe tomar contacto con el apoderado o familiar tanto del o los agresores como de quien ha sido víctima de la agresión. Es importante separar los espacios de conversación, teniendo claro que existen instancias y/o temas que se deben conversar entre adultos y otras en que los niños y/o adolescentes pueden estar presente. Se sugiere disponer de un primer momento para conversar privadamente con los adultos y luego incorporar al estudiante. Es importante no ocultar información ni minimizar los hechos, explicando claramente a las familias los pasos a seguir.
- 6. Comunicación con las familias en general:** ante situaciones que se evalúen como especialmente graves, definiendo estrategias de información y/o comunicación con las madres, 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, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del establecimiento.
 - 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 las madres, padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar.
- 7. Identificar instancias de derivación y consulta (elaborar catastro de redes de apoyo local):** algunas situaciones pueden requerir de una intervención especializada, que excede las competencias del establecimiento escolar; por ello, es importante conocer la red de apoyo disponible a nivel local, 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 cada comunidad educativa debe 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.
- 8. Establecer si es necesario el traslado al centro asistencial (definir encargado, dónde, con qué recursos):** si se produjo una lesión como resultado de la situación de violencia o se sospecha que la agresión puede haber provocado alguna lesión, el profesional encargado del Protocolo de Actuación o quien designe el director **debe acompañar al estudiante al centro asistencial más cercano para que lo examinen, como lo haría si se tratase de un accidente escolar, y debe permanecer junto a él mientras llega el apoderado.** Es importante tener presente que existen lesiones que tardan en manifestarse o en mostrar síntomas.

Un aspecto importante a tener en cuenta en este punto es **con qué recursos económicos** se realizará el traslado al centro asistencial, tanto para aquellos casos en que una lesión, de manera evidente, no sea de carácter grave que amerite el traslado en ambulancia, como para aquellos casos graves que sí lo requieren; en ambas situaciones, se debe considerar que una ambulancia puede tardar en llegar al establecimiento, que una lesión se puede agravar por ser atendida con retraso y/o que la familia puede estar inubicable o no tener posibilidad de presentarse de inmediato al establecimiento para hacerse cargo de llevar a su hijo al centro asistencial, pero nada de ello puede ser obstáculo para que este reciba atención médica oportuna. Por eso es importante acordar asuntos tan básicos como de dónde se obtendrán los recursos para resolver estos casos y quién estará a cargo del dinero destinado para esto.

9. Establecer si es necesario efectuar una denuncia (en caso de delito): no siempre es fácil distinguir si se está frente a un delito y si corresponde denunciar un hecho determinado, o si es necesario recurrir a tribunales.

Al respecto, se debe tener presente lo siguiente:

- Los hechos que deben ser denunciados ante la justicia son aquellos que están tipificados como falta o delito por la ley; no cualquier agresión constituye delito. En el caso de la violencia en el ámbito escolar, constituyen delito las agresiones con resultado de lesiones, las amenazas, el maltrato infantil (provocado por parte de un adulto), las agresiones sexuales, entre otros.
- Están obligados legalmente a efectuar la denuncia frente a un delito que afecte a los estudiantes o que hubiera tenido lugar en el establecimiento los directores, inspectores y docentes de establecimientos educacionales de todo nivel.
- La denuncia debe realizarse ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros.
- La familia es la encargada preferente de velar por la protección de sus hijos; solo cuando la familia no es capaz de garantizar esta protección, el establecimiento educacional debe considerar la presentación de una denuncia o un requerimiento de protección.

10. Presentar los antecedentes 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 estas, pueden considerarse aquellas que han provocado lesiones de gravedad o mediana gravedad, las agresiones que constituyen delito, las que hayan sido judicializadas (denunciadas a la justicia) por las familias u otras personas, etc. No toda situación de violencia escolar requiere ser informada a la Superintendencia de Educación, sino aquellas que eventualmente van a requerir de un seguimiento de parte de este organismo.

Pauta N° 2:

Para elaborar Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar:

Situaciones que abordará el presente Protocolo de Actuación:	
Responsables de la activación del Protocolo de Actuación	1. 2.
Medidas de contención, apoyo y reparación a la víctima	
Medidas y sanciones pedagógicas (deben estar descritas en el Reglamento Interno)	Respecto a el o los agresores
	Respecto al resto de los compañeros/as
Cómo se abordará la comunicación con las familias	Familia de el o los agresores
	Familia del agredido/a
Vías de información y comunicación al conjunto de la comunidad educativa	
Instancias de derivación y consulta (catastro de redes de apoyo local)	
En caso de traslado a centro asistencial	Dónde
	Quién realiza el traslado
	Quién permanece con el estudiante mientras llega el apoderado
	Con qué recursos
Presentación de antecedentes a la Superintendencia de Educación Escolar (definición de criterios para determinar qué casos serán informados).	

Anexo N° 1: Pauta de autodiagnóstico

Esta pauta de autodiagnóstico se propone como referencia para que cada comunidad educativa la adapte o modifique de acuerdo a sus requerimientos; también puede elaborar una pauta propia.

El encargado de convivencia escolar, junto con el Consejo Escolar y los demás actores que conformen el equipo de trabajo, deben establecer una metodología que les permita recoger la información necesaria para conocer la situación y percepción de todos los estamentos de la comunidad educativa en torno al clima y la convivencia escolar.

Algunas estrategias para elaborar el autodiagnóstico, son:

- Aplicación de encuestas en consejo de curso, reuniones de apoderados, consejo de profesores, etc.
- Discusión en asamblea abierta a toda la comunidad educativa o por estamentos.
- Establecimiento de un foro abierto a través de medios digitales (página web, redes sociales institucionales).
- Conformación de grupos mixtos de trabajo por curso (docentes, estudiantes, familias), etc.

La pauta que se propone a continuación ha sido organizada en torno a tres dimensiones propuestas en el Plan de Mejoramiento Educativo¹⁰ que resultan relevantes para el Plan de Gestión de la Convivencia: Formación, Convivencia Escolar y Participación.

¹⁰Instrumento para la Elaboración del Plan de Mejoramiento Educativo. Mineduc 2012. Página 15.

i. Dimensión Formación

1. El establecimiento educativo, ¿traduce los lineamientos formativos estipulados en el Proyecto Educativo Institucional en estrategias concretas para alcanzar su logro?

SÍ ___ NO ___

¿Qué tipo de estrategias?:

- a. Prácticas pedagógicas transversales.
- b. Programa de orientación.
- c. Actividades de encuentro.
- d. Talleres extraprogramáticos.
- e. Programas de formación docente.
- f. Alianza familia escuela.
- g. Otros (especificar): _____

2. El establecimiento educativo ¿cuenta con un profesional o equipo a cargo de la convivencia escolar, con funciones y tiempos conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, que se responsabiliza por implementar y monitorear los lineamientos formativos?

SÍ ___ NO ___

Especifique una o dos acciones de monitoreo:

3. En el establecimiento educativo, ¿se enseñan formas pacíficas para relacionarse y resolver conflictos?

SÍ ___ NO ___

¿En qué instancias?:

- a. En consejo de curso.
- b. En Orientación.
- c. En talleres de mediación.
- d. Otras instancias formativas _____

¿Cuál (es)? _____

4. El equipo de liderazgo educativo y el encargado de la convivencia escolar, ¿realizan acciones para involucrar y orientar a los padres, madres y apoderados en el proceso de aprendizaje académico y formativo de sus hijos e hijas?

Especifique dos o tres acciones:

ii. **Dimensión Convivencia Escolar**

1. ¿El establecimiento educativo promueve y exige un ambiente de respeto y buen trato entre todos los miembros de la comunidad educativa y en todos los espacios formativos? (aula, talleres, bibliotecas, patios, actos ceremoniales, eventos deportivos).

SÍ___ NO___

2. ¿Existen estrategias y/o instancias específicas que promuevan el valor de la diversidad y la prevención de todo tipo de discriminación?

SÍ___ NO___

3. El establecimiento educativo ¿cuenta con normas de convivencia y medidas pedagógicas —contenidas en el Reglamento Interno—, que expliciten las formas de organizar la vida en común?

SÍ___ NO___

4. ¿Existen instancias para que estas normas y medidas pedagógicas sean conocidas y consensuadas por el conjunto de la comunidad educativa?

SÍ___ NO___

¿Qué vías se utilizan para difundir el Reglamento Interno?:

- a. Se encuentran escritas en la agenda escolar.
- b. Se informa en reuniones de apoderados.
- c. Se informa a las familias al momento de la matrícula.
- d. Se elaboran en conjunto con las familias y/o en Consejo Escolar.

5. El establecimiento educativo, ¿ha elaborado y puesto en práctica procedimientos y rutinas de comportamiento que facilitan el desarrollo de las actividades cotidianas?

SÍ ___ NO ___

¿Qué tipo de prácticas o rutinas?:

- a. Horarios para recibir a los apoderados de parte de los profesores.
 - b. Normas de comportamiento en el aula.
 - c. Normas de comportamiento en el comedor.
 - d. Estrategias para el recreo "entretenido y seguro".
 - e. Uso y cuidado de los baños.
6. ¿El establecimiento educativo provee las condiciones para hacer de la escuela un lugar seguro para los estudiantes? Considere aspectos tanto de la infraestructura como de las relaciones interpersonales (trato, bienestar, normas de convivencia).

SÍ ___ NO ___

¿Cuenta con las condiciones que se enumeran a continuación?

- a. Infraestructura adecuada (en aula, patios, accesos, etc.).
- b. Personal idóneo.
- c. Protocolos para recibir denuncias.
- d. Protocolo de actuación ante situaciones de violencia escolar.
- e. Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato y abuso sexual infantil.
- f. Otros: _____



7. El establecimiento educativo ¿previene y enfrenta las conductas violentas, desde las situaciones menores hasta las más graves, a través de estrategias concretas y consensuadas?

SÍ ___ NO ___

¿Qué estrategias se implementan?, ¿están consignadas en el Reglamento Interno?

- a. Acciones de mediación, negociación, arbitraje u otras formas de resolución pacífica de conflictos.
- b. Aplicación de medidas y sanciones graduadas según la falta y la edad de los involucrados.
- c. Servicios en beneficio de la comunidad.
- d. Acciones para reparar o restituir el daño causado.
- e. Otras (especificar) _____

8. ¿El establecimiento previene y enfrenta el acoso escolar o bullying a través de estrategias concretas?

SÍ ___ NO ___

Especifique dos o tres acciones:

iii. Dimensión Participación

1. El Proyecto Educativo Institucional del establecimiento, ¿representa y se adecúa a las características y aspiraciones de esta comunidad educativa en particular?

SÍ ___ NO ___

2. ¿Existen instancias y espacios en que se promueva el encuentro y la participación de los distintos miembros de la comunidad educativa para crear lazos y fortalecer el sentido de pertenencia?

SÍ ___ NO ___

¿Cuáles?

- a. Talleres para padres, madres y apoderados.
- b. Familias que colaboran en el trabajo de aula.
- c. Familias que realizan talleres en el establecimiento.
- d. Celebraciones y ritos institucionales.
- e. Otros (especificar) _____

3. ¿Existen instancias en que se promueva entre los estudiantes un sentido de responsabilidad con su comunidad, entorno y sociedad, y los motive a realizar aportes concretos?

SÍ ___ NO ___

¿Cuáles?

- a. Actividades de apoyo y ayuda solidaria.
- b. Talleres gestionados por los estudiantes.
- c. Otros (especificar) _____

4. ¿Existen instancias que fomenten la expresión de ideas, el debate fundamentado y reflexivo entre los estudiantes en un contexto de respeto?

SÍ ___ NO ___

¿Cuáles?

- a. Torneos de debate.
- b. Talleres de liderazgo.
- c. Parlamento estudiantil.
- d. Otros (especificar) _____

5. ¿El establecimiento educativo promueve la participación de todos los miembros de la comunidad educativa a través del funcionamiento efectivo del Consejo Escolar?

SÍ ___ NO ___

6. ¿El establecimiento educativo promueve la participación de los estudiantes a través del centro de alumnos y las directivas de curso, los cuales han sido elegidos democráticamente?

SÍ ___ NO ___

7. ¿El establecimiento educativo promueve y apoya la participación de los padres, madres y apoderados a través del centro de padres y los delegados de curso?

SÍ ___ NO ___

8. ¿El establecimiento educativo promueve la participación de los docentes a través de la realización periódica del Consejo de Profesores y lo valida como una instancia fundamental para discutir temas relacionados con la implementación del Proyecto Educativo Institucional?

SÍ ___ NO ___

9. ¿El establecimiento educativo cuenta con canales de comunicación fluidos y eficientes para informar a los padres, madres, apoderados y estudiantes respecto de su funcionamiento?

SÍ ___ NO ___

¿Cuáles?

- a. Reuniones de apoderados.
- b. Consejos de curso.
- c. Circulares informativas.
- d. Asambleas generales.
- e. Sitio web del establecimiento.
- f. Otros (especificar) _____

10. ¿Existen instancias para que los padres, madres, apoderados y estudiantes hagan llegar sugerencias, inquietudes y críticas frente al quehacer del establecimiento?

SÍ___ NO___

¿Cuáles?

- a. Libreta de comunicaciones.
- b. Libro de sugerencias y reclamos.
- c. Entrevista con el director o inspector general.
- d. Entrevistas con el profesor jefe.
- e. Reuniones del Consejo Escolar.
- f. Otros (especificar) _____



Anexo N° 2: Pauta de evaluación

i. En el proceso de autodiagnóstico:

1. ¿Hemos logrado identificar los principales problemas y necesidades de nuestra comunidad educativa, y ordenarlos según su urgencia y/o relevancia?

SÍ ___ NO ___

2. ¿El proceso se realizó en forma participativa?

SÍ ___ NO ___

¿Quiénes participaron?:

- a. Encargado de convivencia escolar _____
- b. Equipo de liderazgo educativo _____
- c. Docentes _____
- d. Orientador _____
- e. Padres, madres y apoderados _____
- f. Estudiantes _____
- g. Consejo Escolar _____
- h. Asistentes de la educación _____
- i. Sostenedor _____
- j. Otro (especificar) _____

3. Cree que es relevante o necesaria la participación de algún otro actor, indique cuál (es).

4. En el proceso de elaboración del autodiagnóstico, ¿cuáles fueron las principales dificultades?

5. En el proceso de elaboración del autodiagnóstico, ¿cuáles fueron las principales fortalezas?

ii. En el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar:

1. ¿Se lograron establecer y definir instancias de participación activa de los diferentes miembros de la comunidad educativa en la elaboración e implementación del Plan de Gestión?

SÍ ___ NO ___

2. ¿Se lograron distribuir adecuadamente las responsabilidades en la elaboración e implementación del Plan de Gestión?

SÍ ___ NO ___

3. El planteamiento de metas, objetivos y acciones definidas en el Plan de Gestión, ¿son coherentes entre sí y dan cuenta de las necesidades y problemas priorizados en el diagnóstico?

SÍ ___ NO ___

4. Las acciones definidas en el Plan de Gestión, establecen en forma puntual y exhaustiva los siguientes aspectos:

Tareas que se llevarán a cabo.	Sí	No
Fechas o tiempos establecidos para el cumplimiento de las tareas.	Sí	No
Responsabilidad y roles que asumen los diferentes actores de la comunidad educativa.	Sí	No
Recursos financieros o no financieros con los que cuentan.	Sí	No
Medios de verificación que sustentan la tarea.	Sí	No

5. ¿Se establece un cronograma de trabajo con actividades definidas en el tiempo que permiten programar el logro de las metas?

SÍ ___ NO ___

6. ¿Se establecen indicadores de seguimiento que permitan verificar el desarrollo de las acciones para la concreción de las metas y los objetivos?

SÍ ___ NO ___

7. ¿Se establecen los procedimientos o indicadores de proceso para evaluar en qué medida se alcanzaron los objetivos y las metas propuestas?

SÍ___ NO___

8. ¿Se establecen orientaciones —a partir de la evaluación de los resultados— para la elaboración de procesos de mejoramiento y proyección del trabajo?

SÍ___ NO___

9. En el proceso de elaboración del Plan de Gestión, ¿cuáles fueron las principales dificultades?

10. En el proceso de elaboración del Plan de Gestión, ¿cuáles fueron las principales fortalezas?

iii. En el Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar:

1. Se consideran las siguientes situaciones:

Agresiones entre estudiantes.	Sí	No
Agresiones de adulto a estudiante.	Sí	No
Agresiones de estudiante a adulto.	Sí	No
Agresiones dentro y fuera del establecimiento, que afecten a estudiantes de la comunidad educativa	Sí	No
Agresiones a través de medios tecnológicos realizadas o que afecten a estudiantes del establecimiento.	Sí	No

2. ¿Se define claramente frente a qué situaciones se activará el Protocolo de Actuación?

SÍ___ NO___

3. ¿Define como mínimo dos personas responsables de activar y ejecutar el Protocolo de Actuación?

SÍ___ NO___

4. ¿Establece medidas de contención, apoyo y reparación a las víctimas?

SÍ___ NO___

5. ¿Define medidas pedagógicas que contengan los siguientes aspectos?:

Respecto al agresor/a: aplica medidas de acompañamiento graduadas y establecidas en el reglamento interno.	Sí	No
Respecto a la comunidad educativa: establece acciones o estrategias que contemplen el fortalecimiento de la convivencia escolar incorporándolas al Plan de Gestión de la Convivencia Escolar.	Sí	No
Aborda la comunicación del profesor jefe con los estudiantes involucrados.	Sí	No
Considera la realización de Consejo de Curso para tratar la situación de violencia.	Sí	No

6. ¿Define cómo abordar la comunicación con la familia del agresor y de la víctima?

SÍ___ NO___

7. En cuanto a la comunicación con las familias de la comunidad educativa:

Indica cómo explicar la situación ocurrida.	Sí	No
Contempla la comunicación de las medidas y acciones que se tomarán en relación al hecho ocurrido.	Sí	No
Contempla la colaboración de madres, padres y apoderados en las medidas pedagógicas que se implementen.	Sí	No

8. El establecimiento educacional, ¿cuenta con un catastro de redes de apoyo local al cual recurrir para derivación y consulta en caso de requerirlo?

SÍ___ NO___

9. En caso de que sea necesario el traslado de un estudiante a un centro asistencial, ¿el Protocolo de Actuación contempla lo siguiente?:

Responsable(s) de realizar traslado al centro asistencial.	Sí	No
Responsable(s) de quién permanecerá junto al estudiante en centro asistencial mientras llega su apoderado.	Sí	No
Dónde será trasladado el estudiante.	Sí	No
Con qué recursos económicos se cuenta.	Sí	No
Quién está a cargo de esos recursos.	Sí	No
Formas de recaudar dichos recursos.	Sí	No

10. El Protocolo de Actuación, ¿define cuáles son los casos de violencia que constituyen un delito y que ameritan efectuar una denuncia?, ¿define dónde y quién deberá efectuar la denuncia?

SÍ ___ NO ___

11. En el proceso de elaboración del Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar, ¿cuáles fueron las principales dificultades?

12. En el proceso de elaboración del Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar ¿cuáles fueron las principales fortalezas y/o aciertos?

Bibliografía



- “Gestión de la Buena Convivencia. Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y Equipos de liderazgo educativo”, **Mineduc 2013**.
- “Orientaciones ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil. Elaboración de un protocolo de actuación en establecimientos educacionales”, **MINEDUC 2013**.
- “Discriminación en el contexto escolar. Orientaciones para promover una escuela inclusiva”, **MINEDUC 2013**.
- “Orientaciones Ley sobre Violencia Escolar”, **MINEDUC 2012**.
- Ordinario N° 2, del 03/01/2013, que instruye sobre Reglamento de Convivencia y Reglamento Interno de los establecimientos educacionales, y Circulares N° 1 y 2/2013, **Superintendencia de Educación, www.supereduc.cl**
- Ley General de Educación, con las modificaciones de la Ley sobre Violencia Escolar.



2014

**Estrategia de Apoyo
al Clima y la Convivencia
Escolar: Plan de Gestión y
Protocolo de Actuación**

**Herramienta
Central**



Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile