



Anexo 6: Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre los miembros de la Comunidad Educativa.

Principio de intervención inmediata

Para todos los casos de maltrato, ya sea entre estudiantes, de estudiante a adulto, de adulto a estudiante o entre adultos, si el hecho es observado directamente por un funcionario del Colegio (docente, directivo o asistente de la educación) se debe intervenir en el proceso de agresión e identificar a los implicados: quién cometió la agresión, la víctima y quiénes la presenciaron en calidad de espectadores. Se debe informar al/la Coordinador/a de Ambiente o Subcoordinador, quien realizan el dialogo con los involucrados, dejando el registro correspondiente en el documento “Registro de conversación con estudiantes” o “Registro de conversación con educadores salesianos”.

Procedimiento ante situaciones de maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes

Cualquier integrante de la Comunidad Educativa que tome conocimiento de una situación de maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, debe:

1. Dejar registro de la situación que se le informó a través del “Registro de Atención de apoderados” o “Registro de conversación con estudiantes”, que debe estar firmado por entrevistador/a y entrevistado. Además, se debe registrar la entrevista realizada en el Libro de Clases.
2. Entregar esa documentación al/la Coordinador/a de Ambiente, quien lo firma y da inicio al protocolo, designando a un miembro de la Coordinación de Ambiente o del Comité de Buena Convivencia Escolar, que le apoyará en el proceso de investigación.

El procedimiento luego de eso será el siguiente

3. El/la Coordinador/a de Ambiente, y quien designe como colaborador/a, deberá tomar todos los resguardos que sean necesarios para proteger los derechos y garantías fundamentales de los intervinientes en la situación de maltrato escolar, cualquiera sea su posición en el caso, como agresor o agredido, respetando además el derecho al debido proceso. Entre las medidas posibles a adoptar se encuentran:
 - Separación o aislación del agredido y su eventual agresor, con el objetivo de proteger su integridad, otorgándole todo el resguardo posible. Esto puede implicar la reubicación en la misma sala distanciados, o bien cambio temporal de curso (si es que existe más de uno por nivel), durante un periodo de tiempo establecido y evaluable.
 - Elaborar un Plan de acción de resguardo, donde se incluyan medidas como que el estudiante pueda asistir a clases en una jornada con distinta frecuencia u horario al regular (contra jornada), o pueda desarrollar actividades académicas en formato de guías, durante un periodo de tiempo establecido y evaluable.



4. El/la Coordinador/a de Ambiente y quien designe como colaborador/a, tiene el deber de citar a entrevistas donde se informe a todos las/los involucrados en el caso y sus apoderados de la existencia de la situación, así como de considerar sus versiones y descargos. La forma de comunicación con el apoderado/a será mediante el correo electrónico institucional del estudiante, el registrado en la ficha de matrícula y/o llamado telefónico que será consignado en el “Libro de registro de llamados telefónicos”.
5. En caso de omisión o negativa a participar de una entrevista, se notificará por carta certificada.
6. El/la Coordinador/a de Ambiente y quien designe como colaborador/a procurará la protección de la integridad de quienes declaren en favor o en contra de los involucrados, resguardando inclusive su identidad si fuese necesario.
7. El/la Coordinador/a de Ambiente, y quien designe como colaborador/a, tendrá 12 días hábiles desde que se ha notificado a los involucrados para desarrollar el proceso, prorrogable por 5 días más si fuese necesario. Una vez cumplido el plazo, deberán proponer medidas pedagógicas y/o formativas, reparatorias o sancionatorias si así lo estima conveniente, o por el contrario, desestimar cargos.
8. El Coordinador/a de ambiente, y quien designe como colaborador/a, elaborará un informe donde se consigne el proceso realizado, sus recomendaciones y conclusiones al respecto, y donde se entregue una propuesta de medidas a aplicar según sea el caso. De ser necesario, debe establecer medidas de resguardo especiales para la víctima de maltrato, si la investigación arroja la existencia de hechos que lo justifiquen.
9. Las medidas pedagógicas y/o formativas, reparatorias o disciplinarias a aplicar, en conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno Escolar, se aplicarán en gradualidad según sea el tipo de falta cometida, teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes involucrados, siempre resguardando el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.
10. Una vez cumplido el plazo de investigación, el/la Coordinador/ de Ambiente, y quien designe como colaborador/a citará a los apoderados de los estudiantes involucrados, para informar los resultados del proceso y las medidas pedagógicas y/o formativas, reparatorias o disciplinarias que se aplicarán. Se solicitará la firma del informe como cierre del proceso, y se informa al/la profesor/a jefe.
11. En caso de que las medidas a aplicar consideren un plan de acción y seguimiento con profesionales del área de apoyo, convivencia escolar u otra área del establecimiento, se informará al/la apoderado/a en el cierre del proceso, y se procederá a la elaboración del Plan, que luego deberá ser firmado por el/la apoderado/a.



Consideraciones:

- **En caso de agresión física y existencia de lesiones:** En caso de agresión física, un asistente de la educación, certificado en primeros auxilios o quien el/la Coordinador/a de Ambiente designe para ello, verificará si existe algún tipo de lesión. De ser así, y presentar una lesión que comprometa su integridad física de forma crítica, se llevará al afectado a un centro asistencial para constatar lesiones. El procedimiento de traslado y aviso al padre, madre o apoderado del estudiante será el mismo que el utilizado para el caso de accidentes escolares, los que se rigen por el Protocolo de Accidentes Escolares y Sala de Primero Auxilios.
- **En presencia de una Vulneración de derechos a estudiantes:** Ante la presencia de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, el/la Coordinador/a de Ambiente o quien designe de su equipo de trabajo deberá poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia, dentro de las 24 hrs siguientes desde que toman conocimiento del hecho.
- **En presencia o sospecha de un delito:** En caso de que existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delitos que afectaren a los estudiantes o que hayan ocurrido dentro del establecimiento educativo, el/la Coordinador/a de Ambiente o quien designe de su equipo de trabajo, deberá realizar la denuncia correspondiente al Ministerio público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 hrs. Siguintes desde que toman conocimiento del hecho.
- **Posibilidad de mediación entre las partes:** Según la naturaleza y gravedad de la situación, el/la Coordinador/a de Ambiente podrá convocar a ambas partes a un proceso de mediación. En cuanto al mediador, este se limitará a acercar a las partes en sus posiciones, pero no inducirá a ninguna de ellas a aceptar propuestas de arreglo en contra de su voluntad. De los acuerdos que se logren, se dejará constancia por escrito, suscrito por ambos involucrados y, tratándose de estudiantes, también por sus padres o apoderados. Los compromisos asumidos por las partes se considerarán para el efecto de calificar nuevas conductas de los involucrados.
- **En caso de ausencia del/la Coordinador/a de Ambiente:** Si el/la Coordinador/a de Ambiente no se encuentra disponible, el protocolo podrá ser activado por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.
- **Manejo comunicacional del caso:** El Abogado del colegio es la persona encargada del manejo comunicacional del caso concreto, quien tendrá que ser informado de los hechos, de manera de enfrentar correctamente a la comunidad escolar, y a la prensa, si fuere el caso.
- **Respecto a los documentos de registro a utilizar:** Toda entrevista realizada como parte del proceso de investigación debe ser documentada en los registros de conversación correspondiente.
- **Respecto al actuar de la Rectoría del colegio:** La Rectoría del Colegio, una vez que tome conocimiento de una situación relativa a maltrato escolar, deberá instruir y asegurar la debida investigación en todas las etapas contenidas en el presente Protocolo. En caso de recibir directamente la información, deberá remitirla al/la Coordinador/a de Ambiente. En todo momento, y considerando que la Rectoría del Colegio puede ser la última instancia de decisión de las medidas a implementar en el caso, mantendrá la independencia e imparcialidad en el proceso, absteniéndose de manifestar opinión o anticipar juicio.



Procedimiento ante casos de Acoso Escolar, Bullying y Cyberbullying

Definición de acoso escolar:

*Se entenderá por acoso escolar **toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado**, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición. (Ley 20.536 sobre violencia escolar, artículo 16, letra b).*

Para todos los efectos, este protocolo de actuación sigue los mismos procedimientos que el protocolo de maltrato escolar entre estudiantes en todas sus etapas, procedimientos y consideraciones. Las medidas que se adopten serán aplicadas en conformidad a lo establecido en el reglamento interno de convivencia escolar. Se aplicarán en gradualidad, según el tipo de falta cometida.

Este protocolo considera también situaciones de acoso en medios digitales, para los que se requerirá de la presentación de evidencias (imágenes, audios, etc.) que den cuenta de lo que está ocurriendo.

Procedimiento ante casos de maltrato físico y/o psicológico de un estudiante a un adulto

1. Quien recepciona la información en primer lugar, debe tomar registro de lo informado en el formato correspondiente y entregarlo al/la Coordinador/a de Ambiente.
2. El/la Coordinador/a de Ambiente activa el protocolo, firmando el registro entregado.
3. El/la Coordinador/a de Ambiente define a un/a colaborador/a de su equipo para que le apoye en el proceso de investigación.
4. En caso de agresión física a funcionarios/as del Colegio (docentes, directivos, asistentes de la educación), un asistente de la educación certificado en primeros auxilios, o quien el/la Coordinador/a de Ambiente designe para ello verificará si existe algún tipo de lesión. De ser así, aplica el procedimiento de acuerdo con el protocolo de accidentes.
5. En caso de que existan lesiones constatadas y si el estudiante agresor sea menor de 14 años, se dejará constancia en los Tribunales de Familia que correspondan. Esta acción la realizará el abogado, Coordinador/a de ambiente, o quien el rector designe.
6. En caso de que existan lesiones constatadas y el estudiante agresor sea mayor de 14 años, se dejará constancia en carabineros. Esta acción la realizará el abogado, Coordinador/a de ambiente, o quien el rector designe.
7. El/la Coordinador/a de Ambiente deberá tomar todos los resguardos que sean necesarios para proteger los derechos y garantías fundamentales de los intervinientes en la situación de maltrato, cualquiera sea su posición en el caso, como agresor o como agredido, respetando, además, el derecho al debido proceso. Una de las medidas posibles a adoptar a tal efecto será la separación del eventual agresor.
8. Para todos los efectos, este protocolo de actuación sigue los mismos procedimientos que el protocolo de maltrato escolar en todas sus etapas y procedimientos. Las medidas que se adopten serán



aplicadas en conformidad a lo establecido en el reglamento interno de convivencia escolar. Se aplicarán en gradualidad según el tipo de falta cometida.

Consideraciones:

- **En caso de ausencia del/la Coordinador/a de Ambiente:** Si el/la Coordinador/a de Ambiente no se encuentra disponible, el protocolo podrá ser activado por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.
- **Manejo comunicacional del caso:** El Abogado del colegio es la persona encargada del manejo comunicacional del caso concreto, quien tendrá que ser informado de los hechos, de manera de enfrentar correctamente a la comunidad escolar, y a la prensa, si fuere el caso.

Procedimiento ante casos de maltrato de adulto a estudiante

1. Quien recepciona la información en primer lugar, debe tomar registro de lo informado en el formato correspondiente y entregarlo al/la Coordinador/a de Ambiente.
2. El/la Coordinador/a de Ambiente activa el protocolo, firmando el registro entregado.
3. El/la Coordinador/a de Ambiente informa de la situación al Rector. Ambos son responsables de la investigación y de registrar todas las acciones que se realicen en el marco de dicho proceso.
4. Deberán tomar todos los resguardos que sean necesarios para proteger los derechos y garantías fundamentales de los intervinientes en la situación de maltrato, cualquiera sea su posición en el caso, como agresor o agredido, respetando, además, el derecho al debido proceso. Una de las medidas posibles a adoptar a tal efecto será la separación del eventual agresor.
5. En caso de agresión física, un asistente de la educación, certificado en primeros auxilios o quien el/la Coordinador/a de Ambiente designe para ello, verificará si existe algún tipo de lesión. De ser así, y presentar una lesión que comprometa su integridad física de forma crítica, se llevará al afectado a un centro asistencial para constatar lesiones. El procedimiento de traslado y aviso al padre, madre o apoderado del estudiante será el mismo que el utilizado para el caso de accidentes escolares, los que se rigen por el Protocolo de Accidentes Escolares y Sala de Primero Auxilios.
6. En caso de constatar lesiones, los responsables de la investigación deben dejar constancia en Carabineros, OPD o Tribunales de Familia, independiente de que el agresor sea colaborador del Colegio o apoderado.
7. El/la Coordinador/a de Ambiente y/o el Rector, informará de la denuncia a los involucrados en el caso y sus apoderados.
8. Si hubiere declaraciones de los involucrados o de terceros, estos podrán declarar con el/la Coordinador/a de Ambiente y/o el Rector. Se procurará la protección e integridad de quienes declaren en favor o en contra de los involucrados, resguardando incluso su identidad si fuese necesario.
9. La investigación tendrá una duración máxima de 12 días hábiles desde que se ha notificado a los involucrados para desarrollar el proceso, prorrogable por 5 días más si fuese necesario.



10. Transcurrido ese tiempo, el/la Coordinador/a de Ambiente y el Rector, propondrán las medidas a aplicar, las que deberán ser concordantes con las estipulaciones del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad si el adulto involucrado fuera funcionario del Colegio. Si el denunciado es un apoderado/a del Colegio, se procederá en función de lo dispuesto en el Reglamento Interno.

11. El/la Coordinador/a de Ambiente y el Rector, informarán a todos los involucrados los resultados de la investigación mediante una entrevista. En caso de comprobarse maltrato de parte de un adulto a un estudiante, se solicitará a la Coordinación de Apoyo, un plan de acción y trabajo con el estudiante, de manera de fortalecer su seguridad y desarrollo de habilidades sociales y comunicacionales, así como el apoyo académico necesario. Se informará de la realización de este plan al/la apoderado/a y se dará cierre al protocolo con la firma de los involucrados.

Consideraciones:

- **Manejo comunicacional del caso:** El Abogado del colegio es la persona encargada del manejo comunicacional del caso concreto, quien tendrá que ser informado de los hechos, de manera de enfrentar correctamente a la comunidad escolar, y a la prensa, si fuere el caso.

- El Rector del Colegio, en conjunto con el/la Coordinador/a de Ambiente, deben informar por correo al **Departamento de Educación** de la situación y coordinar las acciones a seguir. Toda comunicación enviada a la comunidad educativa debe ser visada por el departamento. Esto incluye comunicados, notas de prensa, radio, etc.

- **En caso de ausencia del/la Coordinador/a de Ambiente:** Si el/la Coordinador/a de Ambiente no se encuentra disponible, el protocolo podrá ser activado por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar.