



Colegio María Mazzarello
Dirección: 8 Oriente 1735
Fono: (71)2232156
E-mail: mmtalca@fmachile.org
Página web: mmtalca.fmachile.org

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR¹. COLEGIO MARÍA MAZZARELLO TALCA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. POLÍTICA DE PREVENCIÓN

El Colegio María Mazzarello rechaza las conductas consideradas como maltrato y acoso escolar.

Pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos, en el caso que se hayan producido.

La buena convivencia escolar es un aprendizaje que se enseña y aprende. Concebida desde una dimensión formativa, se ve expresada en distintos ámbitos como por ejemplo en el aula, en el patio, en actos ceremoniales y pastorales, reuniones de padres, madres y apoderados, salidas pedagógicas, formaciones, talleres extraprogramáticos, en toda actividad que se realiza en la institución.

Asimismo, el enfoque formativo tiene una dimensión preventiva que implica preparar al alumno para tomar decisiones anticipadas y enfrentar situaciones que alteren la buena convivencia.

De este modo, cualquier miembro de la comunidad educativa debe estar atento a situaciones de vulneración de derechos, violencia, abuso o maltrato.

¹Bullying por sus siglas en inglés.

El Colegio posee un Plan de Gestión de Convivencia Escolar anual según lo requiere la normativa educacional que concretiza acciones, programas, proyectos e iniciativas preventivas del maltrato escolar y de promoción de la buena convivencia escolar, entre ellas se destacan;

1. Charlas que promuevan el clima escolar positivo tanto como la buena convivencia escolar para padres, madres y apoderados, alumnos y otros miembros de la comunidad escolar.
2. Capacitación por estamentos, con énfasis en alumnos, docentes y asistentes de la educación en estrategias para la resolución constructiva de conflictos y tópicos relativos a la vulneración de derechos.
3. Promoción de actitudes y valores, con énfasis en el valor del respeto, la paz, el diálogo y la no violencia.
4. Jornadas formativas valóricas para cada curso, una vez por año, con enfoque en el buen trato y la promoción de buenas ciudadanas y buenas cristianas.

Otras iniciativas sobre prevención de maltrato escolar y bullying se explicitan en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar y en el Plan de Formación Ciudadana.

2.-DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.1. ACOSO ESCOLAR

La Ley General de Educación define el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (...) 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”.²

2.1.1.Conflicto de interés: Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo además que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas.

Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

2.1.2. Agresividad: Propenso a faltar el respeto, a ofender o a provocar a los demás. Implica provocación o ataque.(RAE)

2.1.3.Violencia: se refiere al uso ilegítimo del poder y la fuerza física o psicológica, como consecuencia de este acto se provoca daño a otra

² LGE, Art. 16 B.

persona. La violencia es un hecho cultural, esto quiere decir que la violencia es un hecho aprendido. Se produce en el contexto de la interacción social y su origen puede tener múltiples causas.

No configura acoso escolar o bullying:

- *Un conflicto de intereses entre dos personas.*
- *Peleas entre personas que están en igualdad de condiciones.*
- *Una pelea ocasional entre dos o más personas.*

2. 2. MALTRATO ESCOLAR

El maltrato escolar refiere a todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por cualquier medio (incluso tecnológico), en contra de una estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad escolar. Según quien cometa el maltrato, se puede clasificar en:

- maltrato entre estudiantes
- acoso escolar
- maltrato de alumna a adulto
- maltrato de adulto a una alumna
- maltrato entre adultos

2.2.1.-MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

Todo tipo de violencia física y/o psicológica, verbal o gestual, cometida por una estudiante a través de cualquier medio, incluso en los canales de comunicación virtual, (facebook, whatsapp, instagram, twiter, snapchat, otros) en contra de otra estudiante. Entre otras las conductas de maltrato entre estudiantes pueden ser insultos, amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, lesiones físicas, leves o graves.

Las situaciones de conflicto ocasional o casual, aún pudiendo ser de diversa gravedad, no se consideran como maltrato sistemático o Bullying – lo que no implica, en ningún caso, que serán desatendidas por el protocolo de convivencia escolar, según su particularidad.

2.2.3.MALTRATO ADULTO - ALUMNA

El Colegio considera de especial gravedad cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de una estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien ejerza una posición de autoridad – **adulto** - sea docente, asistente de la educación, apoderado. Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de adulto contra estudiante serán analizados conforme el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y de acuerdo al protocolo anteriormente indicado. Si quien comete el maltrato es un adulto funcionario del Colegio, se evaluará conforme al Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.

2.2.4.MALTRATO ALUMNA – ADULTO

En esta hipótesis de maltrato escolar , se evaluará según el concepto de maltrato indicado anteriormente, se dará curso al protocolo más adelante especificado.

2.2.5.MALTRATO ADULTO- ADULTO

Podrían darse los siguientes casos;

- De funcionario del colegio hacia otro apoderado.
- De apoderado a un funcionario del colegio
- De funcionario del establecimiento a otro funcionario
- De apoderado a otro apoderado.

El procedimiento para abordar los casos , se detallará más adelante.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Frente a hechos al interior o fuera del Colegio de una situación de violencia escolar, ya sea en términos físicos, psicológicos, verbales y/o canales de comunicación virtual, entre cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, se deberá proceder de la siguiente manera:

3.1. PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES:

1.-Quién sea testigo o sufra de maltrato y / o acoso deberá informar a su profesor jefe, quién deberá tomar registro de la entrevista. En caso de no encontrar al profesor jefe deberá informarlo a otro docente o adulto educador del Establecimiento.

2.-Quién reciba la denuncia deberá realizar un reporte escrito que dé cuenta de lo sucedido y entregarlo a Coordinadora de convivencia escolar, en un plazo de 24 horas.

3.-Una vez que la Coordinadora de Convivencia Escolar lo recibe, lo expondrá con el Comité de Buena Convivencia Escolar (en un plazo de 48 horas), integrado por:

- Encargado de Convivencia Escolar
- Directora Pedagógica
- Psicólogo (a)
- Coordinadora Pastoral
- Profesor jefe

4.-El Comité mencionado, aplicará el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (ítem n° 5 "Debido proceso escolar") con las siguientes particularidades:

1. Se analizarán los antecedentes entregados del eventual caso de maltrato o bien acoso escolar.
2. Se designará un investigador que será nombrado por el comité de convivencia escolar (Remitirse a las actividades que debe considerar para proceso investigativo)
3. Se cita a entrevista a padres y /o apoderados de estudiantes involucradas (posibles víctimas y posibles victimarias) para dar cuenta de que se abre proceso de investigación, el cual tendrá plazo de 7 días hábiles (prorrogables si lo amerita) para resolver si corresponde o no aplicación de reglamento interno.
4. El profesional designado por el Comité de Buena Convivencia Escolar deberá llevar adelante la investigación de los reclamos, entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento.
5. Una vez realizada la investigación, el profesional deberá presentar un Informe ante el Comité de Buena Convivencia Escolar, para que este Comité aplique la medida correspondiente, según normativa vigente en RICE considerando la gravedad, nivel de desarrollo evolutivo de los afectados.

3.2. PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO ALUMNA – ADULTO

1.-El adulto que sea testigo o sufra de maltrato y / o acoso deberá informar a su superior, quién deberá tomar registro de la entrevista. En caso de no encontrar a su superior podrá informarlo a un integrante del Comité paritario o Equipo directivo.

2.-Quién reciba la denuncia deberá realizar un reporte escrito que dé cuenta de lo sucedido y entregarlo a Coordinadora de convivencia escolar, en un plazo de 24 horas.

3.-Una vez que la Coordinadora de Convivencia Escolar lo recibe, lo expondrá con el Comité de Buena Convivencia Escolar (en un plazo de 48 horas), integrado por:

- Encargado de Convivencia Escolar
- Directora Pedagógica
- Psicólogo (a)
- Coordinadora Pastoral
- Profesor jefe

4.-El Comité mencionado, aplicará el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (ítem n° 5 “Debido proceso escolar”) con las siguientes particularidades:

6. Se analizarán los antecedentes entregados del eventual caso de maltrato o bien acoso escolar.

7. Se designa un investigador.

8. Se cita a entrevista a padres y /o apoderados de estudiantes involucradas (posibles victimarias) para dar cuenta de que se abre proceso de investigación, el cual tendrá plazo de 7 días hábiles (prorrogables si lo amerita) para resolver si corresponde o no aplicación de reglamento interno.
9. El profesional designado por el Comité de Buena Convivencia Escolar deberá llevar adelante la investigación de los reclamos, entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento.
10. Una vez realizada la investigación, el profesional deberá presentar un Informe ante el Comité de Buena Convivencia Escolar, para que este Comité aplique la medida correspondiente, según normativa vigente en RICE considerando la gravedad y nivel de desarrollo evolutivo de los afectados.

3.3. PROTOCOLO EN CASO DE MALTRATO ADULTO – ADULTO

3.3.1.DE FUNCIONARIO DEL COLEGIO HACIA APODERADO

1.-Quien sea testigo, reciba denuncia de apoderado o sufra de maltrato y / o acoso, deberá informar a coordinadora de Convivencia Escolar o en su defecto a un integrante del equipo de gestión, quién deberá tomar registro de la entrevista.

Dependiendo de la gravedad de los hechos , el Colegio ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes teniendo en cuenta la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa .

En caso de no llegar a acuerdo, ni exista voluntad de las partes , se procederá al siguiente protocolo;

2.-Una vez que la Coordinadora de Convivencia Escolar lo recibe, lo expondrá con el Comité de Buena Convivencia Escolar (en un plazo de 48 horas), integrado por:

- Encargado de Convivencia Escolar
- Directora Pedagógica
- Psicólogo (a)
- Coordinadora Pastoral

3.-El Comité mencionado, aplicará el Reglamento de Higiene y Seguridad.

3.3.2. DE APODERADO A UN FUNCIONARIO DEL COLEGIO³

1.-Quien sea testigo o sufra de maltrato y / o acoso, deberá informar a coordinadora de Convivencia Escolar o en su defecto a un integrante del equipo de gestión, quién deberá tomar registro de la entrevista.

Dependiendo de la gravedad de los hechos , el Colegio ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes teniendo en cuenta la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa .

En caso de no llegar a acuerdo, ni exista voluntad de las partes , se procederá al siguiente protocolo;

2.-Una vez que la Coordinadora de Convivencia Escolar lo recibe, lo expondrá con el Comité de Buena Convivencia Escolar (en un plazo de 48 horas), integrado por:

³Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo tecnológicos y cibernéticos, en contra de los profesionales de la educación.

- Encargado de Convivencia Escolar
- Directora Pedagógica
- Psicólogo (a)
- Coordinadora Pastoral

3.-El Comité mencionado, realizará denuncia a Fiscalía o remitirá antecedentes a Superintendencia de Educación, dependiendo del tipo de agresión.

3.3.3. DE FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A OTRO FUNCIONARIO

1.-Quien sea testigo o sufra de maltrato y / o acoso, deberá informar a coordinadora de Convivencia Escolar o en su defecto a un integrante del equipo de gestión, quién deberá tomar registro de la entrevista.

Dependiendo de la gravedad de los hechos , el Colegio ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes teniendo en cuenta la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa .

En caso de no llegar a acuerdo, ni exista voluntad de las partes , se procederá al siguiente protocolo;

2.-Una vez que la Coordinadora de Convivencia Escolar lo recibe, lo expondrá con el Comité de Buena Convivencia Escolar (en un plazo de 48 horas), integrado por:

- Encargado de Convivencia Escolar
- Directora Pedagógica
- Psicólogo (a)
- Coordinadora Pastoral
- Presidente Comité paritario.

3.-El comité resuelve el procedimiento, según gravedad del caso.

3.3.4. MALTRATO ENTRE APODERADOS

En esta hipótesis de maltrato, se estará al concepto de maltrato indicado anteriormente.

El Colegio ofrecerá los buenos oficios de mediación si hay voluntad de las partes teniendo en cuenta la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa y el bien superior de los alumnos.

En caso de no existir acuerdos en mediación interna o que no se respeten acuerdos tomados, se solicitará mediación en Superintendencia de Educación.

En caso de agresión física dentro del establecimiento o en el perímetro de este, se llamará a Carabineros de Chile.

Nota: El establecimiento dejará registro del caso de maltrato entre alumnos, acoso escolar o maltrato de alumno a adulto en la Hoja de Registro de Entrevista a alumnos y en la Hoja de Vida del Libro de Clases.

Nota:

1. Toda vez que un apoderado, padre, madre o tutor de una alumna realice un reclamo formal (Libro de reclamo, comunicación , carta , entrevista personal)se le entregará un documento que indica que su inquietud ha sido acogida, dicho documento también incluye los pasos a seguir y la fecha de respuesta a su observación. El apoderado deberá firmar la recepción de dicho documento con copia al establecimiento.

4. TAREAS QUE CONSIDERAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE MALTRATO

Las actividades a realizar para proceso investigativo, que se deben considerar son las siguientes:

1. Entrevista individual con los actores involucrados.
2. Entrevista grupal con los actores involucrados según sea el caso
3. Reunión con los apoderados en el caso que aplique.
4. Entrevista a él o los profesores jefes, y otros si corresponde de acuerdo a los hechos, en el caso que aplique.
5. Entrevista con otros actores de la comunidad escolar que pudieran aportar antecedentes a la investigación, según sea el caso.
6. Recabar y resguardar las evidencias que pudieren existir, relacionadas con el hecho que se denuncia, las cuales podrán ser utilizadas durante la investigación como medios de prueba y análisis con los actores involucrados.
7. Mientras dure el proceso de investigación si el presunto agresor es el profesor/a jefe y/o de asignatura, se realizará un acompañamiento en el aula en las clases que imparte el aludido, por medio del encargado de convivencia escolar y/o por algún miembro del equipo Directivo, con el propósito de resguardar a la presunta víctima.
8. Durante el proceso y de acuerdo a la gravedad de los hechos, el funcionario podrá ser separado de sus funciones, hasta la resolución del conflicto donde se aplicarán las medidas reparatorias pertinentes.
9. Se podrá apelar a la resolución del caso al Comité de Buena Convivencia Escolar según el procedimiento indicado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. Lo anterior, dentro de

los dos días hábiles siguientes a la notificación de la resolución apelada.

10. De proceder un seguimiento al caso, se le informará al apoderado la modalidad y los plazos respectivos.
11. Según corresponda, el Comité de Buena Convivencia Escolar propondrá medidas pedagógico – formativas y reparatorias.
12. Si el agresor es un apoderado que ejerce cualquier tipo de violencia contra algún integrante de la comunidad, sea violencia física, verbal, gestual o a través de redes sociales, se le sancionará con petición de cambio de apoderado, disculpas públicas o según amerite.

Toda persona que sea parte de la Comunidad Educativa tiene la obligación de dar aviso inmediatamente a las autoridades del Colegio en caso de enterarse, por sí mismo o través de terceros, de cualquier situación de acoso escolar contra una alumna.

Todo relato recibido con una presunta agresión o maltrato, deberá quedar escrita al finalizar la entrevista y firmada por la persona que presta la declaración, ya sea alumna, apoderado o funcionario.

5. MEDIDAS DE RESPALDO A QUIEN HA SUFRIDO EL MALTRATO

En caso de producirse maltrato, las siguientes se tomarán las siguientes medidas como respaldo a la víctima:

5.1. En caso que la víctima sea una alumna:

Mientras se realiza la investigación, se activarán las siguientes actividades protectoras:

- Quien toma la denuncia, sea profesor jefe, de asignatura o funcionario del establecimiento, debiendo avisar según lo antes mencionado en el protocolo.
- Mientras dure la investigación, si la alumna agredida está en la misma sala que su agresora, se ubicará estratégicamente dentro de ésta para evitar que exista algún tipo de contacto que agrave la situación, cuidando que en todo momento esté bajo la supervisión del docente a cargo del curso (jefe o de asignatura) según horario correspondiente.
- En los espacios de libre esparcimiento tales como patio, salón, capilla, entre otros, se le designará una compañera o adulto tutor para evitar contacto con quién ha ejercido el maltrato.
- En caso que la situación de la alumna se vuelva inestable por sentimientos de miedo, nerviosismo, estrés, será derivada para que sea acompañada por un adulto funcionario del establecimiento, que la contenga en el proceso de investigación.
- Si la denuncia de agresión o maltrato se da entre alumnas de un mismo curso y es considerada grave, según lo que describe el

reglamento de convivencia, revistiendo un peligro para la seguridad de quien se siente amedrentada, se proporcionará la compañía de un integrante del equipo de convivencia escolar en la sala de clases.

- La alumna víctima del maltrato o agresión, recibirá acompañamiento y contención emocional de parte del departamento de orientación (psicólogo, orientadora, educadora diferencial) durante todo el proceso y hasta que ésta sienta que el episodio de maltrato sufrido fue superado.
- En caso que la agresión provenga de un profesor, la estudiante permanecerá en compañía de un tutor durante las horas de clase en que estará con quién ha ejercido maltrato, y las evaluaciones o cualquier trabajo escolar será revisado y evaluado por UTP.
- Si el adulto agresor es un apoderado, se velará para que cuando el apoderado acuda al establecimiento, la víctima no tenga contacto alguno con el apoderado. Se le solicitará al apoderado de la víctima, la retire personalmente.

5.2. En caso que la víctima sea un funcionario del establecimiento:

Mientras se realiza la investigación, se activarán las siguientes actividades protectoras:

- La víctima del maltrato o agresión tendrá derecho a ser escuchado por la dirección del establecimiento o algún integrante del equipo de gestión.
- Mientras dure la investigación, y en caso de que el involucrado lo solicite por estar presente en la sala de clases el agresor, será

acompañado a la sala de clases por un integrante del comité de convivencia escolar o del equipo de gestión, a fin de neutralizar la situación ocurrida.

- En caso que la situación del funcionario se vuelva inestable por sentimientos de miedo, nerviosismo, estrés, será derivada al organismo de seguridad correspondiente (mutual, ACHS) a fin de recibir una evaluación y tratamiento de psicólogo y/o siquiátra si así lo amerita.
- Si la agresión recibida es de índole física y grave (golpes, golpes con objetos, arañazos, tironeos) la persona será acompañada por alguien del equipo de convivencia escolar a constatar lesiones en donde corresponda.
- El funcionario víctima del maltrato o agresión, recibirá acompañamiento y contención emocional de parte de algún integrante del equipo de convivencia escolar o equipo de gestión durante todo el proceso y hasta que ésta sienta que el episodio de maltrato sufrido fue superado.
- En caso que la agresión se produzca fuera del establecimiento, pero que exista evidencia de que los agresores son parte de la comunidad educativa, se procederá según protocolo antes descrito.
- Si el agresor es un apoderado del establecimiento, se dejará estipulado en portería que cada vez que el apoderado se presente en el establecimiento, se avisará a coordinadora de convivencia escolar para que el funcionario se resguarde y evite el contacto con su agresor.
- Si el agresor es otro funcionario del establecimiento, el procedimiento será según lo estipulado en el Manual de Orden,

Higiene y Seguridad o bien según lo descrito en el Manual del Comité Paritario de la institución.

5.3. En caso que la víctima sea un apoderado del establecimiento:

Mientras se realiza la investigación, se activarán las siguientes actividades protectoras:

- La víctima del maltrato o agresión tendrá derecho a ser escuchado por algún integrante del equipo de convivencia escolar.
- El reclamo será atendido e investigado según corresponde y se describe anteriormente, y se canalizará con los integrantes del colegio que se estime correspondiente: profesor jefe, convivencia escolar, psicólogo, dirección.
- En caso que la agresión se produzca fuera del establecimiento, pero que exista evidencia de que los agresores son parte de la comunidad educativa, se procederá según protocolo antes descrito.
- Si el agresor es un funcionario del establecimiento, se dejará estipulado en portería que cada vez que el apoderado se presente en el establecimiento para entrevista u otro, será acompañado por un integrante del establecimiento (excluyendo al agresor) desde la puerta del establecimiento hasta el lugar donde se realizará la entrevista, y el mismo proceder hasta despedirlo en la puerta de salida del establecimiento.

Si el Colegio sugiriera como parte de las medidas del seguimiento del caso, por ejemplo la derivación externa a especialistas (psicólogos o psiquiatras) y el apoderado de los involucrados, se niega a que se dé curso a dicho procedimiento, deberá informar por escrito al Colegio su decisión de no abordarlo

6. MEDIDAS FORMATIVAS – PEDAGÓGICAS O SICOSOCIALES APLICABLES A ESTUDIANTES QUE ESTÉN INVOLUCRADAS EN HECHOS AGRASORES O DE MALTRATO

Luego de la investigación correspondiente a alguna situación de maltrato o agresión escolar, y de confirmarse la participación de alguna alumna del establecimiento en ésta, se podrán tomar las siguientes medidas formativas, pedagógicas o sicosociales con la alumna que ha realizado el maltrato:

- Realización de acción social que involucre a la alumna y su familia, tales como visita a hogar de ancianos, visita a hogar de menores.
- Preparación y realización de oración y buenos días en otros cursos del establecimiento, donde deba rescatar distintos valores (transgredidos durante la agresión o maltrato a su par)
- Apoyo durante la jornada alterna a diferentes integrantes o áreas de la comunidad escolar: biblioteca, CRA, ECOS, convivencia escolar, orientación, UTP, entre otros.
- Ayudantía a talleres del Movimiento Juvenil Salesiano, en la jornada alterna a la de clases.
- Confección de afiches o diarios murales del establecimiento, enfocados a la profundización de diversos valores.
- Preparación de disertaciones o intervenciones pedagógicas (dadas con objetivos claros desde UTP) en otros cursos de menor nivel.
- Limpieza y arreglo de lugares como jardines y huerto escolar del establecimiento.
- Realización de disculpas personales y públicas a sus víctimas.

Protocolo elaborado, y Socializado por toda la comunidad Educativa:

- Consejo de profesores
- Consejo de Asistentes de la Educación
- Centro de alumnas
- Centro de padres
- Directivas de los diferentes cursos
- Estudiantes de 1° a 8°
- Consejo Escolar

Octubre 2018