



**Sagrados Corazones  
Manquehue**

# **PROGRAMA DE CONVIVENCIA POSITIVA**

**Santiago, 4 de Junio de 2018**

## Contenido

I.- PRESENTACIÓN .....	3
II.- GLOSARIO .....	4
1) Buen trato .....	5
2) Conflicto.....	5
3) Maltrato: .....	5
4) Bullying:.....	5
5) Ciberbullying.....	6
III.- PROTOCOLOS .....	7
Protocolo de Maltrato entre Estudiantes .....	7
Protocolo de Maltrato de un Estudiante hacia un Adulto de la Comunidad.....	8
Protocolo de Maltrato de un Funcionario a un Estudiante .....	8
Protocolo de Conflicto o Maltrato entre Funcionarios .....	9
Protocolo de Maltrato entre un Apoderado y un Funcionario del Colegio .....	10
Protocolo de Maltrato de un Apoderado hacia un Estudiante.....	11
Protocolo de Ciberbullying entre integrantes de la comunidad .....	11
Protocolo de Maltrato discriminatorio .....	13
IV.- PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE ABUSO SEXUAL.....	14
Consideraciones Preliminares .....	14
Estrategias de Prevención, Denuncia e Intervenciones .....	15

# I.- PRESENTACIÓN

El Colegio Sagrados Corazones de Manquehue, en línea con sus Valores Institucionales (Respeto, Responsabilidad, Fraternidad y Solidaridad) está comprometido en fomentar un ambiente de aprendizaje y trabajo en el que todas las personas se sientan tratadas con respeto y dignidad, reconociéndonos unos a otros como hermanos, hijos todos de un Padre común. Con ello buscamos potenciar y asegurar la sana convivencia y contribución de cada uno y cada una en la construcción de la Comunidad, entendiendo el rol fundamental que juega cada uno. Toda persona tiene derecho a aprender, desarrollarse y trabajar en un clima que promueva la igualdad de oportunidades, el reconocimiento de los elementos positivos de cada persona y también de los aspectos en los cuáles debe mejorar. Debe ser un ambiente que impida las prácticas discriminatorias, los malos tratos, el abuso de cualquier tipo (poder, conciencia, sexual, laboral), las descalificaciones personales y cualquier hecho que constituya una ofensa hacia los integrantes de la comunidad.

No obstante lo anterior, y entendiendo la complejidad y la naturaleza de las relaciones humanas, cualquier integrante de la Comunidad puede estar involucrado en situaciones de conflicto y/o maltrato.

El objeto de este documento es establecer con claridad los pasos que se deben aplicar en caso de presentarse una **situación de conflicto o maltrato** entre integrantes de la Comunidad del Colegio (Estudiantes, Apoderados, Docentes, Paradoctes, Administrativos, Auxiliares y/o Directivos), definir quiénes son los responsables de llevar a cabo el proceso y los tiempos a los cuales este se deberá ajustar.

Como Colegio de los Sagrados Corazones de Manquehue, formamos una Comunidad que promueve el buen trato y queremos crear las mejores condiciones para tener una saludable calidad de vida al interior de nuestra Comunidad. Es por esto que para un adecuado desarrollo y una sana convivencia entre todos los que conformamos la comunidad, es necesario que todos y cada uno nos comprometamos con el buen trato, y generemos conductas que promuevan ambientes de aprendizaje y trabajo positivos y saludables.

Para fomentar y mantener una Convivencia Positiva en la Comunidad, es importante tener presente que:

- a. Todos los miembros de la comunidad están llamados a involucrarse en la promoción del buen trato y en la prevención del maltrato. El Colegio cuenta con un equipo de Convivencia Escolar y una Encargada de Gestión de Personas (EGP) que apoya a todos los integrantes de la comunidad sus procesos de crecimiento y desarrollo, según las líneas del Proyecto Educativo. Desde junio del año 2016, la Encargada de Convivencia Escolar es la Sra. Andrea Valenzuela, y la Encargada de Gestión de Personas es la Sra. Josefina Pinto.
- b. El equipo encargado de abordar las situaciones de maltrato del Colegio está compuesto por el Profesor Jefe correspondiente, Dirección de Ciclo responsable, el Departamento de Orientación y Psicología, Convivencia Escolar, Inspectoría, Encargada de Gestión de Personas, y Equipo Directivo.
- c. Cualquier estudiante o adulto que ha observado o vivenciado una situación de maltrato, deberá informarlo al Profesor Jefe respectivo o a algún integrante de los equipos antes mencionados.

El principal objetivo para abordar lo ocurrido es considerarlo como una oportunidad de reflexión y aprendizaje. Por eso, se busca realizar entrevistas y en la medida de lo posible mediaciones, con el fin de aclarar los hechos y comprender los distintos puntos de vista.

De este modo, queremos declarar lo siguiente:

1. Nos comprometemos a generar un ambiente y clima saludable al interior del Colegio, y presentar las condiciones óptimas para el adecuado desarrollo de cada uno de los integrantes de la comunidad escolar.
2. Propiciaremos una cultura del buen trato entre TODOS sus integrantes: estudiantes, apoderados, docentes, paradocentes, administrativos, auxiliares, directivos, y todo el personal externo, que nos ayuda a tener las condiciones óptimas para trabajar.
3. Promoveremos las relaciones interpersonales basadas en la equidad, el compañerismo, la participación, el respeto mutuo y la no discriminación.
4. Evitaremos efectuar cualquier descalificación personal o comentarios ofensivos, actuando de manera tolerante frente a las ideas de los demás y, en caso de desacuerdo, disentir con respeto. Para apoyar este compromiso dispondremos de protocolos establecidos para enfrentar situaciones de conflicto, maltrato, bullying y cyberbullying.
5. Promoveremos el liderazgo en todos los ámbitos (estudiantes, profesores, trabajadores, directivos) como un factor determinante para la efectiva construcción de una cultura de buen trato, por lo que como Colegio facilitaremos las herramientas que permitan ejercer un liderazgo positivo y motivador.
6. Generaremos instancias de reconocimiento a las personas y/o equipos que promuevan el buen trato y que generen buenas prácticas.
7. Seremos leales con nuestros compañeros y compañeras, evitando la divulgación de comentarios u opiniones sobre la actuación de otras personas.
8. Realizaremos planes de comunicación permanentes, para promover el buen trato.
9. Potenciaremos los canales formales de comunicación interna, asegurando información accesible, confiable y oportuna para todos los integrantes de la comunidad.
10. Rechazamos el acoso en cualquiera de sus formas o expresiones, así como toda conducta agresiva o de hostigamiento que afecte la dignidad de la persona y el clima, aplicando los protocolos cuando y como corresponda.
11. Repudiamos el acoso sexual y seguiremos los conductos legales para denunciar estas situaciones.
12. Fomentaremos y desarrollaremos actividades de vida sana, deportivas y de esparcimiento.

## **II.- GLOSARIO**

Para alcanzar un mejor entendimiento, y evitar las distintas interpretaciones que todos le podemos dar a una misma palabra o frase, es necesario que tener una definición clara y compartida que oriente nuestro actuar.

Se define a continuación lo que entenderemos por “Buen Trato”, “Conflicto”, “Maltrato”, “Bullying” o acoso escolar, y “Cyberbullying”.

- 1) **Buen trato:** Forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía. Es el estilo de trato que se da en la comunidad y que promueve las relaciones interpersonales basadas en nuestros valores institucionales (respeto, responsabilidad, fraternidad y solidaridad). El buen trato no son sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también, es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto. (MINSAL, 2017)
- 2) **Conflicto:** Es un hecho social, que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses o necesidades que son percibidos como incompatibles. No es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado, o que no es resuelto a tiempo, puede derivar en situaciones de violencia. Cuando el conflicto es tratado formativamente y conduce a una solución armónica, puede ser reconocido como una oportunidad de aprendizaje.
- 3) **Maltrato:** Manifestación de violencia en la que una persona, estudiante o adulto, se siente agredida al ser expuesta a acciones negativas por parte de otra persona. Puede ser violencia psicológica, verbal o física, de manera directa o indirecta. Las situaciones de maltrato pueden ser puntuales o sostenidas en el tiempo; cuando la situación de maltrato es entre estudiantes y sostenida en el tiempo la denominaremos bullying.
- 4) **Bullying:** Se entiende por bullying o “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, atentan 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 medio tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.”(art. 16.b, Ley sobre Violencia Escolar).

El citado artículo 16.b especifica que el uso de los medios tecnológicos también constituye una vía para el acoso escolar, por lo que se cuenta entre los ámbitos de acción de esta ley. (Documento MINEDUC, Orientaciones Ley sobre Violencia Escolar, pág. 6).

Para abordar los problemas de convivencia escolar es necesario aclarar que en la cotidianidad del Colegio, no todo lo que ocurre puede ser llamado *violencia, agresión o bullying*. En tal sentido, es conveniente comprender que en todo ser humano existe una cuota de *agresividad natural*, que es de orden instintivo, como una defensa ante una situación de riesgo, lo que se diferencia de una agresión desmedida o calculada para provocar daño a otro; a esto último, lo llamamos violencia.

En el ámbito escolar, muchas veces los niños, niñas y jóvenes responden con cierto grado de agresividad a molestias pasajeras de sus compañeros ya sean de orden físico (un empujón, un manotazo) o de orden verbal (una mala palabra, una broma). En la mayoría de los casos no hay intención de causar daño ni alcanza a constituir un conflicto; es parte de la vida habitual de niños, niñas y jóvenes en pleno desarrollo físico, psíquico, emocional e intelectual.

La *agresividad* tiene una base natural que no debe ser eliminada sino encausada, educada y formada conforme a principios y valores. El conflicto, es un hecho social imposible de erradicar, porque en todo grupo humano siempre habrá intereses diferentes: algunos semejantes, otros complementarios y otros sencillamente opuestos. No pensamos igual, tenemos diferentes visiones de la vida y de la sociedad, diferentes percepciones de lo que es mejor para unos y para otros; por eso surgen los conflictos: por diferencia de intereses. Un conflicto mal resuelto o no resuelto, habitualmente deriva en actos de violencia. En este sentido, *la capacidad de diálogo, de escucha activa de los argumentos e ideas del otro, la empatía y la mediación, son mecanismos que ayudan a resolver conflictos pacíficamente.*

*Bullying* (matonaje o acoso sistemático entre pares) es una forma de violencia. No todas las formas de violencia y/o de conflicto constituyen *bullying* o *ciberbullying* (acoso mediante elementos de comunicación cibernéticos). Dado que sus efectos en la persona agredida son muy fuertes y las consecuencias del matonaje pueden tener secuelas psicológicas, emocionales e incluso físicas de largo plazo, hay que atacarlo de raíz.

#### 5) **Ciberbullying**

“Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, whatsapp, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, que puede constituirse en ciberbullying. Estas acciones generan un profundo daño en las víctimas dado que son acosos de carácter masivo y la identificación del o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales”<sup>1</sup>. En la medida de lo posible, como Colegio abordaremos estas situaciones, para ello es clave contar con el apoyo de los estudiantes y sus familias.

En aquellas situaciones en las cuales estudiantes del Colegio se vean involucrados en episodios de violencia fuera de la situación escolar, se aplicarán los mismos pasos descritos anteriormente, no obstante existan procedimientos legales y sus sanciones correspondientes.

---

<sup>1</sup> Ministerio de Educación, División de Educación General; “**Orientaciones para la elaboración y revisión de Reglamentos de Convivencia Escolar**”

### **III.- PROTOCOLOS**

A continuación se señalan las herramientas con las cuales se permitirá evidenciar y solucionar las situaciones de conflicto o maltrato entre los diferentes actores del Colegio.

Es importante dejar constancia que estos protocolos son procedimientos estándar para abordar situaciones de conflicto, maltrato, bullying y ciberbullying; por lo cual atendiendo a la particularidad de cada situación el Equipo Directivo podrá modificar los pasos en su orden y/o aplicabilidad, o crear instancias nuevas de este protocolo al momento de aplicarlo a una situación concreta, con el objetivo de encontrar la mejor forma de solución y reparación posible.

#### **Protocolo de Maltrato entre Estudiantes**

1. El Profesor Jefe será informado de la situación por quien haya vivenciado, presenciado, observado o se haya enterado de una situación de maltrato.
2. El Profesor Jefe, en coordinación con el equipo de apoyo, realizarán una primera aproximación de la posible situación de maltrato producida, realizando una entrevista que tiene carácter formativo y de reflexión con los estudiantes involucrados.
3. Dependiendo de la situación, esta conversación puede ser por separado o con todos los estudiantes a la vez. Se debe dejar registro de esta conversación y los presentes deberán firmarla (hoja de abordaje de conflicto).
4. Se informará a los padres de los involucrados para poder trabajar en conjunto lo que, dependiendo de la gravedad de la situación, se realizará vía correo electrónico o telefónicamente. Se fomentará el diálogo de los padres con sus hijos, para abordar esta situación de la manera más formativa posible.
5. La Dirección de Ciclo en conjunto con el/los equipo/s entrevistador/es determinará el nivel de gravedad de la falta. En dicha instancia se aplicarán medidas formativas que apunten a la reparación y, si corresponde, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno, informando a estudiantes y apoderados implicados en la situación de maltrato (víctima y victimario).
6. El Profesor Jefe junto con el equipo de apoyo del nivel realizarán, si la situación lo amerita, actividades y/o dinámicas adecuadas al proceso que se está viviendo, con el objetivo de trabajar como comunidad curso el tema, informando a la familia.
7. En la siguiente reunión de seguimiento con la Dirección de Ciclo se retomará la situación y se hará la evaluación de la situación, verificando la efectividad de las medidas tomadas.
8. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.

#### **Cómo enfrentar, desde los apoderados, una situación de maltrato, bullying o ciberbullying:**

1. Si un apoderado se da cuenta que un hijo/a ha sido parte de una situación de maltrato, bullying o ciberbullying, ya sea como víctima o como agresor, deberá acercarse al Profesor Jefe para comunicarlo y pedir ayuda.
2. El apoderado deberá proceder de acuerdo al siguiente protocolo:
  - a. Escuchar dando importancia al relato del hijo/a, acoger y ofrecer apoyo.
  - b. Anticipar a su hijo/a que usted tiene la obligación de acudir al Colegio para enfrentar la situación. Es responsabilidad de los padres colaborar en romper el círculo del secreto propio de una situación de maltrato.

- c. Hablar con el Profesor Jefe o el adulto encargado de su hijo. Siendo lo más veraz posible con los acontecimientos.
- d. Entregar la mayor información posible para que el Colegio pueda proceder de acuerdo al protocolo.
- e. Recibir indicaciones del Profesor Jefe o adulto responsable, sobre los pasos a seguir.

### **Protocolo de Maltrato de un Estudiante hacia un Adulto de la Comunidad.**

1. Si el adulto afectado es un apoderado, deberá acercarse al Profesor Jefe o a la Directora de Ciclo, informando de la situación. Si el adulto afectado es un Funcionario del Colegio debe pedir ayuda a su Jefe Directo.
2. La persona que recibe la denuncia realizará la primera entrevista al afectado, con el fin de recabar la mayor cantidad de información posible y dejar registro de la entrevista firmada.
3. Las entrevistas se realizarán:
  - a. Al Estudiante: Encargada de Convivencia Escolar, acompañada de algún integrante del equipo de apoyo.
  - b. Al Apoderado: la Directora de Ciclo acompañada del Profesor Jefe o el Jefe de Departamento.
  - c. Al Funcionario: la Directora de Ciclo acompañada de su jefe directo o Vicerrector o Encargada de Gestión de Personas.
4. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.
5. El equipo que entrevista se reúne para revisar las entrevistas y determina acciones a seguir: mediación, acto reparatorio o medida disciplinaria, etc.
6. Dependiendo de la edad, se le pedirá al estudiante que le cuente a sus padres sobre esta situación y después el Profesor Jefe informará a los padres del Estudiante a través de un correo electrónico o llamada telefónica. El Profesor Jefe mantendrá al tanto de la evolución del proceso a los apoderados del estudiante.
7. Los trabajadores que realicen las entrevistas, tanto al estudiante como al adulto, escucharán a las partes y evaluarán la gravedad de la falta. En primera instancia se buscará realizar una mediación para poder reparar lo sucedido y para establecer acuerdos de convivencia.
8. Si fuera necesario se tomarán medidas formativas y disciplinarias basadas en el Reglamento Interno del Estudiante, o en el Reglamento del Trabajador.

### **Protocolo de Maltrato de un Funcionario a un Estudiante**

1. El estudiante o su apoderado informa de esta situación a su Profesor Jefe o Directora de Ciclo.
2. El Profesor Jefe se entrevistará con el Estudiante para determinar el camino a seguir, que puede ser transmitir la situación al Jefe Directo del profesor involucrado, una mediación o un protocolo; lo cual deberá ser corroborado por la Encargada de Convivencia Escolar, quien a su vez informará al Vicerrector respectivo y a la Encargada de Gestión de Personas.
3. En caso de aplicarse un protocolo, se realizarán las entrevistas correspondientes para escuchar ambos relatos, y se les explicará los pasos a seguir.



- a. Al estudiante lo entrevista su Profesor Jefe acompañado de la Encargada de Convivencia Escolar o algún integrante del equipo de apoyo.
  - b. Al apoderado del estudiante lo entrevista la Directora de Ciclo acompañada del Profesor Jefe.
  - c. Al funcionario lo entrevistará su jefe directo en compañía del encargado de Gestión de Personas.
  - d. A ambas partes se les pregunta si están dispuesto/a a realizar una mediación.
4. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.
  5. Dependiendo de la edad, se le pedirá al estudiante que le cuente a sus padres sobre esta situación y después el Profesor Jefe informará a los padres del Estudiante a través de un correo electrónico. El Profesor Jefe mantendrá al tanto de la evolución del proceso a los apoderados del estudiante.
  6. Después de escuchar ambos relatos (dependiendo de la situación) se realizará una conversación mediada con el estudiante afectado y el trabajador, para que en niño, niña o joven pueda plantear sus molestias o incomodidades y el adulto pueda plantear su punto de vista respecto de la situación. Es importante intentar que lleguen a acuerdos de ambas partes para prevenir futuros conflictos.
  7. Si a juicio del equipo de entrevistadores el maltrato es grave, deberán informar al Equipo Directivo y proponer medidas remediales para la situación, pudiendo incluso obviarse la posibilidad de una mediación.
  8. Después de un mes el Profesor Jefe evaluará como se ha sentido el estudiante.
  9. Si fuera necesario se tomarán medidas de acuerdo al Reglamento Interno del Trabajador.

### **Protocolo de Conflicto o Maltrato entre Funcionarios**

1. La persona que se sienta agredida o maltratada, o que haya tenido un conflicto con otro funcionario, deberá acercarse a su Jefe(a) Directo o a la Encargada de Gestión de Personas (EGP) para plantear formalmente la constancia de la situación que vive. Dicha constancia deberá ser escrita y firmada, en la que se explicita que quien suscribe está solicitando la apertura de un Protocolo, y con ello es consciente que no existirá confidencialidad, es decir, que la persona involucrada podrá enterarse de la constancia realizada. En el caso que el trabajador esté sindicalizado al momento de levantar el protocolo, la EGP deberá informar, con un plazo máximo de 48 horas a la directiva sindical que se ha abierto el proceso. Asimismo, la información debe ser permanente, por cada etapa del proceso de forma tal que la directiva sindical esté constantemente informada.
2. En primera instancia, dependiendo de la naturaleza del conflicto, quien recibe la constancia determinará en conjunto con el involucrado(a) si aplica realizar un Protocolo de Conflicto o de Maltrato, primando la postura del denunciante.
3. En caso de abrir un **Protocolo de Conflicto**, se realizará una mediación entre las partes, de manera de resolver el problema a través del diálogo. En esta mediación participarán las partes involucradas más la EGP quien cumplirá la función de mediar la conversación. Luego de la mediación, se tomarán acuerdos entre las partes para que el conflicto no se vuelva a repetir y con esto se cerrará el Protocolo.
4. En caso de abrir un **Protocolo de Maltrato**, se llevará a cabo una mediación conducida por la EGP y/o el Jefe Directo o algún otro miembro que el Equipo Directivo designe. En el caso de que el trabajador esté sindicalizado, y en acuerdo

- de las partes, un integrante de la mesa directiva del sindicato podrá estar presente en las entrevistas. Posterior a la mediación, la Comisión mediadora deberá entregar un informe al Equipo Directivo y en conjunto se decidirá la acción reparatoria.
5. De no haber mediación, se realizarán entrevistas separadas al denunciante y al denunciado, las cuales serán llevadas a cabo por una comisión de dos integrantes que defina el Equipo Directivo, habiendo escuchado la sugerencia de la Directiva Sindical sobre quién no debiera participar en el proceso por algún conflicto de interés. Se sugiere que estas personas escogidas tengan cargos de responsabilidad (Jefes de Departamento, Coordinadores, Directores de Ciclo o Vicerrectores), sean miembros de la Directiva Sindical o bien delegados de los estamentos del Sindicato.
  6. La comisión podrá realizar entrevistas a otras personas que puedan complementar la información recabada. Estas entrevistas se mantendrán en la confidencialidad del proceso, sin embargo, los nombres de las personas que dan su testimonio podrán ser conocidos por el denunciado.
  7. Concluida la etapa de indagación, la Comisión elaborará un informe con la descripción de los hechos y las conclusiones a las cuales ha llegado. Dicho informe será enviado a la Dirección del Colegio, y podrá contener sugerencias y observaciones para apoyar la toma de decisiones respecto a las personas involucradas.
  8. Tanto el denunciado como el denunciante tendrán derecho a conocer el relato de los hechos investigados.
  9. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas. Toda la documentación recabada durante el proceso será digitalizada y guardada físicamente por la secretaria de la Vicerrectoría Académica y de Formación.

### **Protocolo de Maltrato entre un Apoderado y un Funcionario del Colegio**

1. Cuando el agredido sea un funcionario del Colegio se deberá acercarse a su jefe directo para plantear la situación. Cuando el agredido sea un apoderado se deberá entrevistar con el Directivo del área correspondiente. En ambos casos el receptor de la denuncia deberá informar a rectoría.
2. Se realizarán las entrevistas correspondientes para obtener toda la información sobre esta situación y buscar alternativas de solución y reparación.
  - a. Si el conflicto es entre un apoderado y un Profesor Jefe, Docente o Paradocente: la entrevista la realizará el Director de Ciclo y el Encargado de Gestión de Personas.
  - b. Si el conflicto es entre un apoderado y un Director de Ciclo: la entrevista la realizará un vicerrector y el encargado de Gestión de Personas.
  - c. Si el conflicto es entre un apoderado y un funcionario administrativo: la entrevista la realizará su jefe directo y el encargado de Gestión de Personas.
3. En primera instancia, y dependiendo de la situación, se buscará realizar una mediación con el afectado, de manera que puedan aclarar lo sucedido, luego de lo cual se deberá buscar la forma de realizar algún acto reparatorio por parte del agresor. Es importante que se intente llegar a acuerdos de ambas partes para prevenir futuros conflictos.
4. De no aceptar realizar el acto reparatorio, rectoría tendrá una entrevista con el agresor donde se pida un cambio de conducta para que cumpla con el perfil de apoderado o trabajador de los Sagrados Corazones de Manquehue.

5. Si la situación persiste y no se llega a ni un acuerdo, el Colegio podría tomar medidas con el trabajador de acuerdo al Reglamento Interno y en el caso del apoderado se podría llegar a prohibirle la entrada al Colegio (parcial o totalmente).
6. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.

### **Protocolo de Maltrato de un Apoderado hacia un Estudiante.**

1. El estudiante o su apoderado informará de esta situación a su Profesor Jefe o Directora de Ciclo.
2. Se realizarán las entrevistas necesarias para aclarar la situación que ha llevado a la conducta agresiva.
3. Las entrevistas a los estudiantes serán realizadas por Profesor Jefe, acompañado de la Encargada de Convivencia Escolar o de algún integrante del equipo de apoyo. Las entrevistas a los adultos involucrados las realizarán la Directora de Ciclo acompañada de algún integrante del equipo de apoyo.
4. Se le explicará a ambas partes el abordaje del protocolo, y se les preguntará si están dispuestos a realizar una mediación.
5. Se informará a los padres del estudiante para poder trabajar en conjunto lo que, dependiendo de la gravedad de la situación, se realizará vía correo electrónico o telefónicamente. Se fomentará el diálogo de los padres con sus hijos, para abordar esta situación de la manera más formativa posible.
6. En primera instancia, dependiendo de la situación, se buscará realizar una mediación con el afectado, de manera que puedan aclarar lo sucedido, luego de lo cual se deberá buscar la forma de realizar algún acto reparatorio por parte del agresor. Es importante que se intente llegar a acuerdos de ambas partes para prevenir futuros conflictos. De no solucionar el conflicto con la mediación, o esta no es aceptada por una de las partes, esta situación la asumirá la Directora del Ciclo.
7. En el caso de que el adulto no acepte los resultados de la mediación o la realización del acto reparatorio se dejará una constancia en la hoja de vida de la familia (o en la carpeta de cada uno de sus hijos), incluso el Colegio podría llegar a prohibirle la entrada al Colegio al apoderado que ha maltratado a un estudiante.
8. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.

### **Protocolo de Cyberbullying entre integrantes de la comunidad**

- a) **En caso que la víctima sea un estudiante:**
  1. La niña, niño o joven o su apoderado deberá informarlo al Profesor Jefe, Dirección de Ciclo o integrante del Equipo de Apoyo.
  2. La denuncia deberá ser respaldada con alguna evidencia (pantallazos) y proveer de toda la información necesaria, incluidos nombres, fechas medios, circunstancias. En el registro de la entrevista deberá quedar constancia que el denunciante ha puesto voluntariamente a disposición del entrevistador la información necesaria para registrar la situación y la historia completa de la misma (hilo de la conversación).
  3. El Profesor Jefe, en coordinación con el equipo de apoyo, realizarán una primera aproximación de la posible situación de cyberbullying producida, realizando una entrevista que tiene carácter formativo y de reflexión con los estudiantes involucrados.

4. Se informará a los padres de los involucrados para poder trabajar en conjunto lo que, dependiendo de la gravedad de la situación se realizará vía correo electrónico o telefónicamente. Se fomentará el diálogo de los padres con sus hijos, para abordar esta situación de la manera más formativa posible.
5. Dependiendo de la situación, esta conversación puede ser por separado o con todos los estudiantes a la vez. Se debe dejar registro de esta conversación y los presentes deberán firmarla (hoja de abordaje de conflicto).
6. La Dirección de Ciclo en conjunto con el/los equipo/s entrevistador/es determinará el nivel de gravedad de la falta. En dicha instancia se aplicarán medidas formativas que apunten a la reparación y, si corresponde, se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno del Estudiante, informando a los involucrados y sus apoderados implicados en la situación de ciberbullying (víctima y victimario).
7. El Profesor Jefe junto con el equipo de apoyo del nivel realizarán, si la situación lo amerita, actividades y/o dinámicas adecuadas al proceso que se está viviendo, con el objetivo de trabajar como comunidad curso el tema, informando a la familia.
8. En la siguiente reunión de seguimiento con la Dirección de Ciclo se retomará la situación y se hará la evaluación de la situación, verificando la efectividad de las medidas tomadas.
9. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.

b) **En caso que la víctima sea un trabajador del Colegio**, entendiéndose que los trabajadores del Colegio no pueden tener como contacto o amigos en redes sociales a estudiantes, de lo que se exceptúa las aplicaciones de comunicación (Whatsapp o similares), que siempre deberán ser utilizadas en grupo y no con mensajes individuales entre adulto y estudiante, se definen los siguientes pasos a seguir:

1. El trabajador deberá informarlo a su Jefe Directo o a la Encargada de Gestión de Personas.
2. La denuncia deberá ser respaldada con alguna evidencia (pantallazos) y proveer de toda la información necesaria, incluidos nombres, fechas medios, circunstancias. En el registro de la entrevista deberá quedar constancia que el denunciante ha puesto voluntariamente a disposición del entrevistador la información necesaria para registrar la situación y la historia completa de la misma (hilo de la conversación).
3. El Jefe Directo en coordinación con EGP, realizarán una primera aproximación de la posible situación de ciberbullying producida, realizando las entrevista que sean necesarias a las posibles personas involucradas.
4. En caso que alguno de los involucrados sea un estudiante, se informará a los padres y se les citará a entrevista para poder trabajar en conjunto lo que, dependiendo de la gravedad de la situación, se realizará vía correo electrónico o telefónicamente. Se fomentará el diálogo de los padres con sus hijos, para abordar esta situación de la manera más formativa posible.
5. Dependiendo de la situación, esta conversación puede ser por separado o con todos los involucrados a la vez. Se debe dejar registro de esta conversación y los presentes deberán firmarla (hoja de abordaje de conflicto).
6. La Dirección, en conjunto con el/los equipo/s entrevistador/es, determinará el nivel de gravedad de la falta. En dicha instancia se aplicarán medidas formativas que apunten a la reparación y, si corresponde, se tomarán las

medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo a los Reglamentos Internos, informando a los involucrados y sus apoderados (en caso que haya estudiantes) implicados en la situación de ciberbullying (víctima y victimario).

7. Si hay estudiantes involucrados, el Profesor Jefe junto con el equipo de apoyo del nivel realizarán, si la situación lo amerita, actividades y/o dinámicas adecuadas al proceso que se está viviendo, con el objetivo de trabajar como comunidad curso el tema, informando a la familia.
8. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.

### **Protocolo de Maltrato discriminatorio**

En casos de discriminación ya sea por raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, sexo, orientación sexual e identidad de género, estado civil, edad, apariencia personal y por enfermedad o discapacidad<sup>2</sup>, se establece lo siguiente:

1. Las personas afectadas por algún tipo de maltrato discriminatorio deberán acercarse a la Encargada de Convivencia Escolar, o a su jefe directo o a su Profesor Jefe, para plantear la situación que está viviendo y buscar una solución.
2. La Encargada de Convivencia Escolar, o quien recibe la denuncia, deberá informar al Equipo Directivo, instancia que definirá un equipo de entrevistadores para recabar la información de la situación con las personas involucradas.
3. Se realizará las entrevistas correspondientes y una vez recabados todos los antecedentes se informará al Equipo Directivo, adjuntándose además vías de resolución y posibles medidas disciplinarias.
4. Se registrarán todas las entrevistas y acuerdos, con las correspondientes firmas de todos los involucrados en cada una de ellas.
5. Se intentará mediar en las situaciones que sea posible.
6. Si el maltrato es de carácter de grave se tomarán sanciones de acuerdo a los reglamentos internos, del trabajador, del apoderado o del estudiante según corresponda.
7. Si correspondiese, se pondrán los antecedentes en conocimiento de la Fiscalía o Tribunales de Justicia.

---

<sup>2</sup> Mineduc, División de Educación General (2013); “**Discriminación en el contexto escolar, orientaciones para promover una escuela inclusiva**”.

## **IV.- PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE ABUSO SEXUAL**

### **Consideraciones Preliminares**

El abuso sexual infantil es una vulneración de los derechos de la infancia. No constituye un hecho privado, puesto que la protección de la infancia es una responsabilidad de la comunidad en su conjunto. Los establecimientos educacionales son garantes de derechos, de acuerdo a lo suscrito en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, ratificada por Chile en 1990. Proteger y resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes es una tarea ineludible que compete al Estado, a la sociedad en general, a las familias y a los establecimientos educacionales.

En este contexto, el espacio escolar adquiere especial relevancia dado su rol educativo, por lo que debe constituirse en un sistema que regule una convivencia pacífica, respetuosa, inclusiva y tolerante, donde la comunidad educativa en su conjunto asuma una postura de rechazo decidido ante toda forma de maltrato y abuso hacia la infancia y la adolescencia, y en el que se establezcan procedimientos claros ante situaciones de vulneración.

La Ley General de Educación (LGE 20.370) en el Art. 10, menciona como derecho de los estudiantes contar con espacios de respeto mutuo, donde se respete su integridad física y moral. Plantea como deber de los establecimientos colaborar y cooperar en mejorar la convivencia escolar, respetando el proyecto educativo y el reglamento interno del establecimiento. Estos elementos, si bien no se refieren explícitamente al tema del abuso sexual, suponen que los establecimientos deben asegurar el cuidado y el respeto de sus estudiantes y de todos los integrantes de la comunidad, evitando o disminuyendo así el riesgo de los distintos tipos de abuso y especialmente el de tipo sexual.

Desde el año 2012 el Ministerio de Educación establece para todos los establecimientos del país la obligatoriedad de contar con protocolos que permitan aunar criterios respecto de los procedimientos a seguir ante situaciones de abuso sexual infantil.

El abuso sexual contra menores es una dolorosa realidad presente en nuestra sociedad a la que no podemos quedar ajenos. Siendo nuestro Colegio una comunidad educadora que, en conjunto con los padres de familia, vela por el desarrollo integral y el bienestar de nuestros estudiantes, en este documento damos a conocer el protocolo de prevención y manejo de casos de abuso sexual contra menores de la comunidad Sagrados Corazones de Manquehue.

Las Orientaciones para la prevención de abusos sexuales contra menores en las obras apostólicas, entregadas por el Gobierno Provincial SS.CC. en agosto de 2011, nos indican:

“Toda problemática relacionada con abusos sexuales debe ser abordada con verdad y decisión primando siempre el bien y cuidado de los niños”.

## Estrategias de Prevención, Denuncia e Intervenciones

Las estrategias que usaremos para abordar el abuso sexual tienen 3 niveles:

1. **Prevención:**
  - a. Programa de Orientación, cuyos objetivos específicos son:
    - Contribuir al desarrollo de habilidades y destrezas que permitan el autoconocimiento, la reflexión en torno a su vida y la valoración por lo que cada uno es.
    - Facilitar el desarrollo de niveles progresivos de autodeterminación que les permitan, en distintas situaciones y contextos, tomar decisiones inspirados en los valores institucionales de “responsabilidad”, “respeto”, “fraternidad” y “solidaridad”.
    - Fortalecer el desarrollo de habilidades sociales que promuevan relaciones interpersonales colaborativas al interior de su comunidad, basadas en el respeto y la confianza.
    - Promover el desarrollo de habilidades sociales que les permitan abordar armónicamente sus relaciones interpersonales con pares y adultos, practicando en su vida cotidiana conductas de buen trato.
    - Sensibilizar respecto a los efectos nocivos de situaciones, conductas y sustancias que atenten contra su salud física, social y mental.
    - Promover una postura crítica orientada al cuidado de la vida propia, de los demás y de su entorno.
    - Promover el conocimiento y valoración de la afectividad y sexualidad propia y de los otros.
    - Promover la vivencia de una afectividad y sexualidad responsable a la luz de la espiritualidad de los SS.CC.
  - b. Contamos, como lo establece la ley, con una Encargada de Convivencia Escolar, cuyo rol es conocido por todos y que se encarga de abordar las situaciones de conflicto y maltrato de todo tipo.
  - c. También como lo establece la ley, existen protocolos para abordar eventuales situaciones de abuso sexual, que orientan y definen los pasos a seguir en la eventualidad de una denuncia.
  - d. Se ha instruido al personal del Colegio que está prohibido tener como contacto o mantener amistades, a través de redes sociales, a estudiantes del Colegio.
  - e. Los encuentros con estudiantes que se den fuera del Colegio, deben enmarcarse exclusivamente en el ámbito de las actividades escolares, organizadas y/o informadas al Colegio y a los apoderados.
  - f. En actividades co-programáticas que incluyan alojamiento, siempre deben dormir separados los hombres de las mujeres. En estas mismas instancias, nunca podrá asistir un adulto solo a cargo de un grupo de estudiantes, y por otra parte nunca pueden dormir en el mismo dormitorio adultos con estudiantes, como estudiantes mayores con estudiantes menores.
  - g. Las dependencias cerradas (oficinas, salas de clase, laboratorios...) tienen visibilidad desde el exterior de las mismas en todo el Colegio. Los lugares de atención de estudiantes deberán ser lo suficientemente visibles de modo que siempre sea posible ver desde fuera, lo que sucede al interior del mismo.
  - h. En las porterías, y dentro del horario de clases (8.00 a 15.30), existe un control electrónico de identificación (Carné de Identidad) que permite llevar un registro acucioso de quienes ingresan al Colegio. En ese momento se entrega a las

visitas (apoderados, exalumnos y externos) una credencial que deben portar visiblemente.

- i. Credenciales con nombre y foto para todos los trabajadores del Colegio, que deben portar en todo momento dentro de la Institución, de manera que cualquier estudiante pueda identificarlos. Cámaras de seguridad apuntando a puntos críticos de posibles abusos (patios, pasillos de salas y entrada de baños y camarines).
- j. Realización de las Confesiones en espacios abiertos y visibles, generalmente en espacios abiertos dentro de la Iglesia y excepcionalmente en confesionarios que poseen ventanas.
- k. Existencia para baños exclusivos para estudiantes, donde no puede ingresar ningún adulto, sea parte o no de la Comunidad.
- l. Las duchas de los camarines de mujeres y hombres, aseguran un espacio individual para cada estudiante.
- m. Los cursos de Pre Kínder a 2° básico están siempre bajo la supervisión de 2 docentes en los espacios lectivos (incluye Educación Física en Pre Kínder y Kínder).
- n. Los estudiantes de Pre Kínder a 6° Básico están siempre bajo la supervisión de docentes y paradocentes, con un sistema de turnos en los patios.
- o. Contamos con mecanismos de selección de funcionarios que incluye su revisión de antecedentes, revisión de registro de inhabilitados para trabajar con menores de edad, entrevistas y test psicológicos.
- p. Todos los funcionarios del Colegio deben presentar anualmente su Certificado de Antecedentes actualizado.
- q. Como señala la ley, se chequea al menos dos veces (Marzo y Agosto) a todos los adultos que tienen contacto con estudiantes en el Registro de Inhabilidades, incluyendo a todos trabajadores del Colegio, de empresas de servicios de alimentación y aseo, transporte escolar, profesores de talleres co-programáticos, y profesores o especialistas externos que atienden a algún estudiante dentro del horario y espacio del Colegio.
- r. Ningún funcionario del Colegio tendrá permitido nunca hacer higiene personal a un niño o niña, salvo situaciones de excepción de Pre Kínder a 2° Básico, previamente autorizadas por el apoderado. En caso de requerir ir al baño en horas intermedias, de Pre Kínder a 2° Básico lo harán siempre acompañados de uno de sus pares. En caso de que un estudiante accidentalmente no haya controlado esfínter urinario, o se haya mojado en otra circunstancia, el estudiante deberá cambiarse de ropa solo, siendo supervisados por dos educadoras. En caso de encopresis (incontinencia fecal) éste deberá ser cambiado por su apoderado o retirado del establecimiento.
- s. Se promueve que cada estudiante establezca un vínculo de confianza con distintos adultos del Colegio, asumiendo como figura principal a su Profesor Jefe y como figuras secundarias el orientador, el psicólogo, profesores de asignatura, Directora de Ciclo, coordinadora académica e inspector/a.
- t. El vínculo de los profesores jefes con estudiantes se facilita porque son estos educadores quienes desarrollan en las asignaturas de orientación y consejo de curso, las intervenciones relativas al programa de desarrollo personal y otras atingentes cuando emergen conflictos específicos en distintos grupos. Los profesores jefes aparecen así como guías y mediadores en la resolución de conflictos, siendo figuras con que los estudiantes acostumbran a contar en caso de sentirse incómodos o en conflicto por diversos motivos.



## **2. Recepción de denuncia:** Criterios y mecanismos para la recepción de una denuncia.

En el Colegio de los Sagrados Corazones de Manquehue existen los siguientes procedimientos que facilitan la denuncia de un eventual caso de abuso sexual:

Cualquier adulto del Colegio que reciba una denuncia de abuso debe recurrir a uno de los receptores de denuncias y a la Dirección de Ciclo, para su posterior reporte a rectoría y desde ahí derivación a la fiscalía o instancia correspondiente conforme a la legislación vigente.

- En relación a la recepción de denuncias, todo el personal del Colegio deberá acoger una eventual denuncia de abuso sexual. El Colegio ha dispuesto una instancia formal de recepción de denuncias designando para ello a la Encargada de Convivencia Escolar, Sra. Andrea Valenzuela Cañas y/o al Coordinador General de Pastoral, Sr. Tomás Montero.
- La denuncia y cualquier reunión que se realice sobre este particular deberá quedar registrada en acta firmada por todos los participantes.
- Existiendo claridad sobre la denuncia, este hecho debe ser informado a Rectoría para dar paso a la denuncia formal ante la autoridad civil que corresponda y si está involucrado un religioso, además de lo anterior, ante la autoridad eclesiástica competente.
- Se debe proceder con la prudencia necesaria en el tratamiento del caso cuidando los derechos de la eventual víctima y también del eventual victimario. Se mantendrá reserva de la identidad de ambos, dando los apoyos a cada cual que requiera en la etapa preliminar del proceso de recepción de la denuncia. Si después de una investigación previa e incluso después de un juicio, se estableciera la total inocencia de la persona acusada, la institución la apoyará en el complejo proceso de restitución de su honra.
- En caso de sospecha y/o formalización de un funcionario, éste debe ser suspendido de sus funciones mientras se conduzca el proceso de investigación.
- Rectoría establecerá un comité que realizará reuniones de evaluación sobre la denuncia, tomando las medidas que serán informadas a todos los involucrados.
- Se establecerá una vocería única para toda la comunidad escolar y medios externos.
- En paralelo a la investigación judicial se desarrollará una revisión interna, a cargo de dos funcionarios y un(a) psicólogo(a) nombrados por Rectoría, para chequear los mecanismos y procedimientos de este protocolo.

## **3 Intervenciones con la víctima:** Atención psico-espiritual de las víctimas.

- De ser corroborado un caso de abuso, las acciones del Colegio deben orientarse en primer lugar, a que la denuncia sea hecha en forma correcta.
- Será necesario relacionarse permanentemente con los expertos que apoyan a la víctima, sosteniendo reuniones periódicas en que se pueda desarrollar un trabajo conjunto en relación a ella.
- Es responsabilidad de Vice Rectoría de Formación en conjunto con las Direcciones de Ciclo y el Equipo de Orientación y Psicología, desarrollar estrategias remediales con los estudiantes cercanos a la víctima, y colaborar en todo lo que sea pertinente con el equipo de expertos en cada caso.
- Estará a disposición de las víctimas y sus familiares directos la posibilidad de contar, por parte del Colegio, con apoyo psicológico y/o espiritual.