

X. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

Los protocolos de actuación son orientaciones que guían a la comunidad educativa para enfrentar y/o indagar situaciones que ponen en riesgo la seguridad y bienestar de cualquier miembro de la comunidad.

El protocolo no resuelve; sí orienta a la comunidad para indagar y tomar decisiones en los casos que ameriten.

El Ministerio de Educación exige que las comunidades escolares establezcan los siguientes protocolos:

1. Retención y apoyo a estudiantes, padres, madres y embarazadas
2. Frente a vulneración de derechos de los/as estudiantes
3. Violencia y/o maltrato entre miembros de la comunidad
4. Frente a abusos, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual de estudiantes
5. Situaciones de alcohol y drogas
6. Accidentes escolares
7. Riesgo de conducta suicida
8. Salidas Pedagógicas

¿A QUIÉN REPORTAR SI SOSPECHO O TENGO CERTEZA DE UNA SITUACIÓN DE RIESGO*?

VULNERACION DE DERECHOS HACIA ESTUDIANTES	
EQUIPO PSICOSOCIAL: PSICOLOGA SEDE DE PREBÁSICA, BÁSICA, CENTRAL O TRABAJADORA SOCIAL	
ABUSOS, AGRESION SEXUAL Y/O HECHOS DE CONNOTACIÓN SEXUAL HACIA ESTUDIANTES	
ENCARGADA DE CONVIVENCIA ESCOLAR: TRABAJADORA SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO.	
SITUACIONES DE ALCOHOL Y DROGAS	
DIRECTORA DEL ESTABLECIMIENTO	
RIESGO DE CONDUCTA SUICIDA	
PSICÓLOGAS: SEDE DE PREBÁSICA, BÁSICA, CENTRAL SEGÚN CORRESPONDA.	
VIOLENCIA Y/O MALTRATO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR	
ENTRE ADULTOS/AS DE LA COMUNIDAD	DIRECTORA DEL ESTABLECIMIENTO
SEDE DE BÁSICA	
ENTRE ESTUDIANTES	INSPECTORA DE SEDE
ESTUDIANTE A ADULTO	INSPECTORA DE SEDE
ADULTO A ESTUDIANTE	INSPECTORA DE SEDE
SEDE CENTRAL - PREBÁSICA	
ENTRE ESTUDIANTES	ENCARGADA DE CONVIVENCIA
ESTUDIANTE A ADULTO	ENCARGADA DE CONVIVENCIA
ADULTO A ESTUDIANTE	ENCARGADA DE CONVIVENCIA

*Es importante revisar exhaustivamente los protocolos antes de notificar alguna situación ante las autoridades del establecimiento. Cualquier situación que sea calumnia, injuria y ofensa la dignidad de algún integrante de la comunidad será sancionada como falta gravísima según lo estipulado en el reglamento interno.

3.PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

El Colegio Santa Teresa de Quilpué se muestra enfático en rechazar el acoso escolar y las distintas formas de maltrato y violencia que se pudieran generar dentro del contexto escolar, ofreciendo una mirada comprensiva ante la complejidad que suponen dichas situaciones.

Para abordarlas y hacernos cargo de ellas se requiere de un actuar oportuno, organizado y eficiente que deberá ser conocido y respetado por toda la comunidad educativa. Por ello se adhiere a las cláusulas señaladas por la *Ley General de Educación 20.536 Sobre Violencia Escolar* para acompañar estos procesos.

Así este documento se instaura como una guía que reúne los principios orientadores de nuestras prácticas y procedimientos relacionados con la detención y prevención del maltrato y/o acoso entre los distintos miembros que componen nuestra comunidad, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

El presente protocolo orienta al Equipo de Gestión del Colegio para detectar situaciones de maltrato, acoso y violencia que podrían suponer un riesgo para la seguridad y bienestar de cualquier miembro de nuestra comunidad y será activado toda vez que haya una sospecha fundada de maltrato, acoso escolar o violencia, según la tipificación que se presentará a continuación:

TIPIFICACIÓN DEL MALTRATO

Maltrato Escolar: Tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. **Se define como todo tipo de violencia física o psicológica que no necesariamente se realiza de manera reiterada,** cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa.

Maltrato verbal: El maltrato verbal se produce cuando una persona critica o insulta a otra persona. Es una forma destructiva de comunicación destinada a dañar el concepto de sí mismo de la otra persona y producir en ella emociones negativas.

Agresiones físicas: se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo.

Violencia psicológica o emocional: se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y

directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.

Violencia social: consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.

TIPIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

Acoso escolar: También conocido como bullying o matonaje, ha sido definido como “toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera 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 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”. Las características principales del acoso escolar muestran que es un acto reiterado en el tiempo, que hay asimetría en la relación de los involucrados por lo que se trata de una relación de abuso (posición de superioridad del agresor), que puede producirse de manera individual o grupal, que la experiencia de victimización crece en el tiempo y que suele haber testigos de la situación que guardan silencio frente al acoso. Se trata de un modo de convivencia que causa un daño profundo en la víctima, el victimario, en los testigos y en el resto de la comunidad que experimenta las consecuencias de este acto de violencia.

Ciberacoso: conocido también como cyberbullying, consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor. En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad, difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea.

CUADRO RESUMEN

PROCEDIMIENTOS FRENTE A SITUACIÓN DE MALTRATO, VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
1. Recepción de la denuncia.	Dar cuenta de los hechos o del relato a encargado de procedimiento según corresponda.	Quien detecta la situación o recibe la información (Cualquier miembro de la comunidad).	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo 1 día hábil .
	Registro de la denuncia y activación del protocolo. (si procede)	Encargado de procedimiento según corresponda.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2. Recopilación de antecedentes mediante entrevistas a los miembros de la comunidad	Entrevistas y evaluación/adopción de medidas urgentes (si procede).	Encargado de procedimiento junto a los miembros que considere pertinente del Equipo de Gestión.	5 días hábiles desde que el Encargado de Convivencia es notificado.
3. Decisión del Equipo de Gestión	Deliberación colectiva de dirección junto al equipo de gestión que implica la toma de decisiones frente al caso. (si procede)	Dirección	1 día hábil desde que se concertó la reunión.
4. Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes	Implementación de las medidas pertinentes. (si procede)	Dirección y el equipo de gestión	1 día hábil luego de tomar la decisión.

SEDE DE BASICA (1 A 4 BÁSICO)	
HECHOS A DENUNCIAR	RECEPCION DE LA DENUNCIA
Entre estudiantes	Inspectora de Sede
Estudiante a adulto/a	Inspectora de Sede
Adulto a estudiante	Inspectora de Sede

SEDE CENTRAL - PREBÁSICA	
HECHOS A DENUNCIAR	RECEPCION DE LA DENUNCIA
Entre estudiantes	Encargada de Convivencia
Estudiante a adulto	Encargada de Convivencia
Adulto/a a estudiante	Encargada de Convivencia

HECHOS A DENUNCIAR	RECEPCION DE LA DENUNCIA
Entre adultos de la comunidad	Dirección

PROCEDIMIENTO FRENTE A LAS SITUACIONES DE:

I. MALTRATO, AGRESIÓN U HOSTIGAMIENTO ENTRE ESTUDIANTES DEL ESTABLECIMIENTO

Recepción de la denuncia

1. El o la estudiante que experimente una situación de hostigamiento, o sea víctima de maltrato o violencia escolar debe informar a su profesor/a jefe, profesor/a de confianza, inspector/a o encargado de convivencia según las circunstancias le permitan contactar prontamente a un/a adulto/a capacitado para activar el protocolo. Puede que, por efectos de cercanía y confianza o frente a la posibilidad de encontrar la instancia para comentar su experiencia, el o la joven privilegie a alguno de los actores antes mencionados.

2. El/la adulto/a que reciba el relato del estudiante tiene el deber de reportar dicha experiencia, señalando y describiendo el tipo de violencia que se presume a la Encargada de Convivencia Escolar si se trata de un estudiante de la sede central o Inspectora de Sede en el caso sede de básica. Esto es independiente de la modalidad que tenga el perjuicio, pues ocurra este en el contexto virtual o real, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento. La constancia se dejará escrito en libro de convivencia escolar y se llevará a discusión con el Equipo de Gestión. (si procede)

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas a los miembros de la comunidad

3. Si el o los hechos cumplen las condiciones para activar el presente protocolo, el Encargado de Convivencia o Inspectora de Sede citará a la brevedad a reunión para discutir y deliberar junto al Equipo de Gestión escolar respecto a la situación buscando una solución acorde y pertinente a los hechos. (solo si procede) Esto implica recabar información mediante entrevistas a los involucrados y a sus apoderados (solo si procede) para conocer las motivaciones personales que llevaron al estudiante a incurrir en sus actos, indagando en el tipo de agresión que operó (física, psicológica, social. etc). La duración de este proceso tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles (para descartar o corroborar hostigamiento y posibles

conflictos de interés). Estas entrevistas estarán a cargo del Encargado de Convivencia, la Dupla Psicosocial del establecimiento y/o Inspectoría.

Decisión del Equipo de Gestión

4. Contemplando la resolución que acuerde el Equipo de Gestión con la aprobación de Dirección, será el Encargado de Convivencia Escolar o Inspectoría de Sede quién estará a cargo de transmitir los acuerdos y gestionar compromisos entre los estudiantes involucrados. El o la estudiante que incurra en agresiones físicas o maltrato, además de cumplir con los acuerdos referidos, deberá aceptar las medidas reparatorias y disciplinarias que se propongan para su caso.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

5. Las familias o apoderados de los alumnos involucrados, deberán ser informados por el Encargado de Convivencia Escolar de los hechos que hayan dado origen a las situaciones de conflicto escolar y de las decisiones y medidas que se tomen al respecto. Las entrevistas deben quedar registradas por escrito y bajo la firma del apoderado y demás asistentes, debiendo ser incorporada en el registro de vida del alumno.

1. Si los hechos de agresión escolar constituyen un delito penado por la ley, el Encargado de Convivencia Escolar presentará este caso a Dirección, quien podrá realizar una denuncia a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública, o bien si corresponde solicitar las medidas de protección respectiva al Tribunal de Familia.
2. Finalmente, el Equipo de Gestión se encargará de velar porque se respeten los acuerdos y realizará un monitoreo de la situación mediante entrevistas a los estudiantes.

Cabe destacar que para llevar a cabo las instancias de deliberación del Equipo de Gestión (reuniones) no es necesario contar con la presencia de todos los miembros del equipo. No obstante, cada decisión debe estar autorizada por la Dirección del establecimiento.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato, se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los estudiantes involucrados:

Medidas para resguardar a el/la estudiantes involucrados

- Se iniciará acompañamiento del equipo psicosocial al estudiante para monitorear el su estado socioemocional involucrando a la familia. Se realizará derivación a salud mental en caso de considerarlo pertinente, considerando la coordinación con especialistas (si procede). En acompañamiento con dupla psicosocial se evaluará la necesidad de entregar flexibilidad en el trabajo académico.

- En caso de ser necesario la trabajadora social realizará derivación al Tribunal de Familia correspondiente (si procede).
- Con el fin de resguardar la integridad de los estudiantes involucrados se pondrán activar algunas de las siguientes medidas : cambio de puesto, acorte de jornada, retiro de aula u otros que el equipo de convivencia escolar determine según sea el caso.

II. MALTRATO, AGRESIÓN U HOSTIGAMIENTO DE ESTUDIANTE POR PARTE DE UN ADULTO DE NUESTRA COMUNIDAD (DIRECTIVO, PROFESOR, AUXILIAR, ADMINISTRATIVO O APODERADO).

Recepción de la denuncia

1. El o la estudiante que experimente una situación de hostigamiento, o sea víctima de maltrato o agresión por parte de un adulto de la comunidad debe informar a su profesor jefe, profesor de confianza, inspector, psicólogo o encargado de convivencia de su situación. Puede que, en este caso, quién active la denuncia sea un estudiante, docente o profesional de la educación que presencie los hechos. En dicha situación, la constancia de los hechos se realiza en base a lo descrito por quien contacta y se reporta el relato al Encargado de Convivencia Escolar o Inspectora de Sede, según corresponda. La constancia se dejará escrito en libro de convivencia escolar y se llevará a discusión con el Equipo de Gestión. (si procede)

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas a los miembros de la comunidad

2. El Encargado de Convivencia Escolar o Inspectora de Sede, será quién tome constancia de los hechos y reúna al Equipo de gestión para sostener una reunión. Previamente se recabará la información que sea pertinente para tener una visión comprensiva de la situación, siendo contempladas entrevistas con los involucrados e informar a apoderados el proceso de investigación iniciado. Estas entrevistas estarán a cargo del Encargado de Convivencia, la Dupla Psicosocial del establecimiento y/o Inspección.

Decisión del Equipo de Gestión

3. El Encargado de Convivencia o Inspectora de Sede coordinará una reunión con el Equipo de Gestión, será esta instancia en la que se determine el procedimiento a llevar a cabo según lo amerite la situación. A continuación se desglosan las principales acciones que pudiesen llevarse a cabo según la tipificación de los hechos.

3.1 Si el agresor es un apoderado

Si la/el agresor resulta ser un **apoderado del colegio**, y el daño infligido supone **maltrato verbal** se solicitará a este remediar el hecho por medio de una disculpa dirigida al estudiante en presencia de su apoderado. Todo el proceso será monitoreado y presenciado por el Encargado de Convivencia Escolar quien dejará debida constancia de los hechos.

En caso de tratarse de un hecho de **violencia física**, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de la Directora del establecimiento, quien procederá a denunciar a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.

3.2 Si el agresor es un funcionario, docente, asistente de la educación, auxiliar o directivo

Si la/el denunciado fuese un **docente, directivo, asistente de la educación, u otro funcionario del colegio, como auxiliar o administrativo** y comete **maltrato verbal** en contra de un estudiante, además de dar las disculpas correspondientes al estudiante y a su familia por vía formal y escrita como medida reparatoria, el/la actor del colegio denunciado/a deberá firmar además, ante el Encargado de Convivencia Escolar, un documento en el que toma conocimiento de que los hechos serán informados a Dirección.

En caso de negarse el docente, asistente de la educación, directivo, auxiliar, administrativo u otro funcionario del colegio, a dar las disculpas al alumno/a afectado/a, la actitud del actor del Colegio denunciado será puesto en conocimiento de la Directora del establecimiento quien determinará el proceso a seguir.

En el caso de verificarse **agresión física** hacia un alumno/a por parte de un funcionario, docente, asistente de la educación, auxiliar o directivo de la comunidad educativa, previo cumplimiento de los pasos anteriores de este protocolo, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de la Directora del establecimiento, quien procederá a denunciar a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública. La Dirección procederá a tomar las medidas administrativas necesarias.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

4. El Equipo de Gestión se encargará de velar porque se respeten los acuerdos y realizará un monitoreo de la situación.

5. Mientras el proceso se encuentre en curso, se entregará acompañamiento psicosocial al estudiante involucrado y se sostendrán entrevistas con su apoderado.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato por parte de un adulto de nuestra comunidad educativa (directivos, profesor, auxiliar, administrativo o apoderado) hacia un estudiante, se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para el estudiantes involucrado:

Medidas para resguardar a el/la estudiantes involucrado/a

- Se iniciará acompañamiento del equipo psicosocial al estudiante para monitorear el su estado socioemocional involucrando a la familia. Se realizará derivación a salud mental en caso de considerarlo pertinente, considerando la coordinación con especialistas (si procede). En acompañamiento con dupla psicosocial se evaluará la necesidad de entregar flexibilidad en el trabajo académico.
- En caso de ser necesario la trabajadora social realizará derivación al Tribunal de Familia correspondiente (si procede).
- Con el fin de resguardar la integridad del estudiante involucrado se pondrán activar algunas de las siguientes medidas mientras dure la investigación: se solicitará al funcionario involucrado tomar distanciamiento del estudiante dentro del establecimiento, retiro de aula del funcionario, cambio de sede, suspensión de actividad laboral sin término de contrato, u otras medidas que el equipo de convivencia escolar determine según sea el caso.
- En caso de tratarse de una agresión por parte de un apoderado del establecimiento, se realizará cambio de apoderado y se solicitará que mientras no termine la investigación se reste de participar en actividades de la comunidad.

III. MALTRATO, AGRESIÓN U HOSTIGAMIENTO POR PARTE DE ESTUDIANTE A APODERADOS, DOCENTES, ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVOS Y OTROS FUNCIONARIOS DEL COLEGIO.

Recepción de la denuncia

1. El adulto que ha sido agredido deberá informar a la brevedad al Encargado de Convivencia Escolar o Inspectora de Sede, según corresponda, de la situación que está experimentando. En esa reunión deberá quedar una constancia de lo ocurrido en el Libro de Convivencia Escolar. Dicho escrito considerará detallar el o los hechos denunciados explicando el tipo de agresión en la que incurre el o la estudiante.

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas

2. La Encargada de Convivencia Escolar o Inspectora de Sede conversarán en entrevista con el o la estudiante denunciado/a con el propósito de indagar en su percepción de los hechos y se recabará su relato. El mismo día se sostendrá entrevista con el o la estudiante y su apoderado para poner en conocimiento a este último/a del proceso de investigación que se ha iniciado. Podrán realizarse entrevistas a otros miembros de la comunidad si se considera pertinente. Estas entrevistas estarán a cargo del Encargado de Convivencia, la Dupla Psicosocial del establecimiento y/o Inspección.

Decisión del Equipo de Gestión

5. Contemplando la información recabada, el caso será evaluado por el equipo de gestión quienes a partir de los motivos que llevaron al estudiante a perjudicar a otro determinarán las medidas formativas y disciplinarias a efectuar, si procede.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

4.1 Maltrato verbal o psicológico

Si se aborda en entrevista que efectivamente el o la estudiante ha incurrido en **maltrato verbal o burla** dirigido al adulto de la comunidad, se observará negativamente este hecho en el libro de clases y solicitará al estudiante remediar lo sucedido además de otorgar una disculpa dirigida al apoderado, docente, directivo, asistente de la educación, auxiliar, administrativo u otro funcionario del colegio, por vía formal y escrita en presencia del Encargado de Convivencia Escolar o Inspectora de Sede quién dejará una constancia escrita en la hoja de la vida del estudiante. (Revisar apartado de Normas y Sanciones para conocer el caso de un estudiante que reincida en una falta grave).

4.2. Agresiones físicas o psicológicas

En el caso de **verificarse una agresión física o psicológica** (sean reiteradas o no) por parte de una estudiante a un apoderado o apoderada, docente, asistente de la educación, directivo, auxiliar, administrativo u otro funcionario del Colegio, después de seguirse el procedimiento señalado para las *Faltas Gravísimas*, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección y del Consejo de Profesores del ciclo al cual pertenece el estudiante.

El Colegio Santa Teresa, considera que este hecho remite gran gravedad y en concordancia con el Manual de Convivencia Escolar vigente, Dirección se hará efectivo un Plan de Acompañamiento a cargo de la dupla psicosocial como medida reparatoria que apoye su proceso escolar.

5. Debido a la agresión física ocurrida y en base a la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, la Dirección definirá si corresponde realizar denuncia a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.

6. Si se trata de una conducta que reincide y se han cumplido los plazos para el Plan de Acompañamiento, el Colegio procederá a la cancelación de la matrícula del alumno/a denunciado. (si procede)

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato por parte de un estudiante hacia un adulto de nuestra comunidad educativa (directivos, profesor, auxiliar, administrativo o apoderado), se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los involucrados:

Medidas para resguardar a el/la estudiantes involucrado/a

- Se iniciará acompañamiento del equipo psicosocial al estudiante para monitorear su estado socioemocional involucrando a la familia. Se realizará derivación a salud mental en caso de ser

pertinente, considerando la coordinación con especialistas (si procede). En acompañamiento con dupla psicosocial se evaluará la necesidad de entregar flexibilidad en el trabajo académico.

- En caso de ser necesario la trabajadora social realizará derivación al Tribunal de Familia correspondiente (si procede).

Medidas para resguardar a el/la funcionario/a involucrado

- Con el fin de resguardar la integridad del funcionario involucrado se pondrán activar algunas de las siguientes medidas: se solicitará al funcionario acudir al organismo administrador de la ley 16.744 por su seguro laboral para constatar lesiones y activar (si procede) unidad de intervención en crisis del organismo administrador.
- El funcionario contará con el acompañamiento del equipo de convivencia escolar para su reincorporación en caso de licencia médica por motivo de la agresión.

Medidas para resguardar a el/la apoderado/a involucrado

- Si el estudiante que ha incurrido en maltratar a un apoderado es mayor de 14 años, el apoderado podrá dirigirse a carabineros y/o su centro de salud más cercano para hacer la denuncia y constatar lesiones.
- Si el estudiante es menor de 14 años el Colegio realizará el acompañamiento estipulado en el punto anterior, pudiendo sugerir una medida reparatoria de parte del estudiante.

IV. PROCEDIMIENTO ANTE LA AGRESIÓN DE UN APODERADO A UN DOCENTE, ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVO U OTROS FUNCIONARIOS DE COLEGIO

Recepción de la denuncia

1. En caso de que un o una docente, asistente de la educación, funcionario o directivo haya experimentado maltrato verbal o psicológico y/o refiere ser víctima de violencia física ejercida por un/a apoderado/a, madre o padre de la comunidad escolar debe reportar la situación a Dirección. Esto es independiente de la modalidad que tenga el perjuicio, pues ocurra este en el contexto virtual o real, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento, el protocolo considerará llevarlo a discusión con el Equipo de Gestión.

2. Dirección, en entrevista con el/la docente, asistente de la educación, funcionario o directivo recibirá el reporta y se constatará formalmente los hechos denunciados en el Libro de Convivencia Escolar explicando claramente el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, el lugar o dependencia colegial en que ocurrió.

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas

3. Dirección se encargará de poner en conocimiento del proceso iniciado a las partes involucradas y comenzar con la investigación mediante entrevistas. Se recabará la información que sea pertinente para

tener una visión comprensiva de la situación. Se considerará un plazo de como máximo 5 días hábiles para dar por terminado este procedimiento.

Decisión del Equipo de Gestión

4. Dirección concertará una reunión con el Equipo de Gestión, la que tendrá como objetivo determinar el procedimiento a llevar a cabo según lo amerite la situación. A continuación se desglosan las principales acciones que pudiesen llevarse a cabo según la tipificación de los hechos.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

5.1 Maltrato verbal o psicológico

De verificarse **maltrato verbal, maltrato psicológico** el Dirección procederá a conversar con el **padre, madre o apoderado** denunciado generando un diálogo formativo. Se le solicitará a éste remediar el hecho por medio de una disculpa dirigida al docente, asistente de la educación, directivo, administrativo u otro funcionario del colegio agredido, siempre por vía formal escrita como medida reparatoria.

De no cumplirse la solicitud anterior, y en base a los derechos y deberes de los apoderados de la comunidad escolar, se reportará la situación a Dirección. Será esta entidad junto al Equipo de Gestión quienes determinarán el proceso a continuar y las sanciones a aplicar.

5.2 Agresiones físicas o psicológicas que califican como acoso

En el caso de **verificarse agresión física y/o maltrato psicológico (acoso)** por parte de un **padre, madre o apoderado/a del colegio**, hacia un/a un profesor, asistente de la educación, directivo, administrativo u otro funcionario/a del colegio, el hecho denunciado será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección del establecimiento. Ésta, denunciará a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública, la correspondiente agresión física. Lo descrito en el presente artículo dará lugar al cese de la prestación de servicios educacionales por parte del colegio a la familia del padre, madre o apoderado denunciado.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato por parte de un apoderado hacia un funcionario de nuestra comunidad educativa (directivos, profesor, auxiliar, administrativo), se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los involucrados:

Medidas para resguardar a el/la funcionario/a involucrado

Con el fin de resguardar la integridad del funcionario involucrado se pondrán activar algunas de las siguientes medidas (si procede):

- El Colegio debe notificar a la Superintendencia de Educación de la agresión por parte del apoderado hacia el funcionario, para activar el procedimiento que dicho organismo estime conveniente. (si procede)
- Se solicitará al funcionario acudir al organismo administrador de la ley 16.744 por su seguro laboral para constatar lesiones y activar (si procede) unidad de intervención en crisis del organismo administrador.
- El funcionario contará con el acompañamiento del equipo de convivencia escolar para su reincorporación en caso de licencia médica por motivo de la agresión.
- Se solicitará cambio de apoderado.

V. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN DE DOCENTE, ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVO U OTRO FUNCIONARIO DEL COLEGIO A APODERADO/A

Recepción de la denuncia

1. En caso de que un apoderado/a, padre o madre de la comunidad escolar haya experimentado maltrato verbal o psicológico y/o refiere ser víctima de violencia física ejercida por un/a docente, asistente de la educación o directivo debe reportar la situación a Dirección. Esto es independiente de la modalidad que tenga el perjuicio, pues ocurra este en el contexto virtual o real, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento, el protocolo considerará llevarlo a discusión con el Equipo de Gestión.
2. Dirección, en entrevista con el/la docente, asistente de la educación, funcionario o directivo recibirá el reporta y se constatará formalmente los hechos denunciados en el Libro de Convivencia Escolar explicando claramente el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, el lugar o dependencia colegial en que ocurrió.

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas

3. Dirección se encargará de poner en conocimiento del proceso iniciado a las partes involucradas y comenzar con las entrevistas. Se recabará la información que sea pertinente para tener una visión comprensiva de la situación, lo que considerará un plazo máximo de 5 días hábiles para dar por terminado este proceso.

Decisión del Equipo de Gestión

4. Dirección coordinará una reunión con el Equipo de Gestión, reunión que tendrá el objetivo de determinar el procedimiento a llevar a cabo según lo amerite la situación. A continuación se desglosan las principales acciones que pudiesen llevarse a cabo según la tipificación de los hechos.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

4.1 Maltrato verbal y psicológico

De verificarse **maltrato verbal**, Dirección procederá a conversar con el docente, asistente de la educación o funcionario generando un diálogo formativo. Se le solicitará una medida que permita reparar la situación, entregando una disculpa dirigida al apoderado/a, madre o padre agredido/a, por vía formal escrita como medida reparatoria.

El funcionario/a agresor/a deberá firmar, además, un documento de toma de conciencia frente a Dirección.

En el caso de encontrarse frente a una reincidencia en la actitud por parte del funcionario denunciado hacia el mismo u otro apoderado/a, madre o padre del colegio, el hecho amerita por sí mismo la desvinculación del/la funcionario/a.

5.2. Agresiones físicas o psicológicas que califican como acoso

En el caso de verificarse la **agresión física y/o maltrato psicológico (acoso)** por parte de un funcionario, docente, asistente de la educación o auxiliar hacia un padre, madre o apoderado/a del colegio, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección. Se procederá a denunciar la agresión física a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile, o a algún otro organismo de seguridad pública.

Lo descrito amerita la desvinculación del funcionario, docente, asistente de la educación o administrativo denunciado/a.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato por parte de un funcionario de nuestra comunidad educativa (directivos, profesor, auxiliar, administrativo) hacia un apoderado, se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los involucrados:

- El Colegio debe notificar a la Superintendencia de Educación de la agresión por parte del funcionario hacia un apoderado, para activar el procedimiento que dicho organismo estime conveniente. (si procede)
- Con el fin de resguardar la integridad del apoderado y su pupilo se pondrán activar algunas de las siguientes medidas mientras dure la investigación: se solicitará al funcionario involucrado tomar distanciamiento del apoderado y su pupilo dentro del establecimiento, retiro de aula del funcionario, cambio de sede, suspensión de actividad laboral sin término de contrato, u otras medidas que el equipo de convivencia escolar determine según sea el caso.

VI. PROCEDIMIENTO ANTE UNA AGRESIÓN ENTRE DOCENTES, ASISTENTES DE LA EDUCACIÓN, DIRECTIVOS Y OTROS FUNCIONARIOS DEL COLEGIO:

Recepción de la denuncia

1. En caso de que un/a funcionario/a del colegio, como lo son docentes, asistentes de la educación, administrativos, auxiliares y directivos, haya experimentado maltrato verbal o psicológico y/o reporta ser víctima de violencia física ejercida por otro funcionario del establecimiento, debe reportar la

situación Dirección. Esto es independiente de la modalidad que tenga el perjuicio, pues ocurra este en el contexto virtual o real, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento, el protocolo considerará llevarlo a discusión con el Equipo de Gestión.

2. Dirección, en entrevista con el/la docente, asistente de la educación, funcionario o directivo recibirá el reporte y se constatará formalmente los hechos denunciados en el Libro de Convivencia Escolar explicando claramente el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, el lugar o dependencia colegial en que ocurrió.

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas

3. Dirección pondrá en conocimiento del proceso iniciado a las partes involucradas y comenzará con las entrevistas. Se recabará la información que sea pertinente para tener una visión comprensiva de la situación. Se considerará un plazo máximo de 5 días hábiles para dar por terminado este proceso.

Decisión del Equipo de Gestión

4. Dirección coordinará una reunión con el Equipo de Gestión, instancia en la que se determinará el procedimiento a llevar a cabo según lo amerite la situación. A continuación se desglosan las principales acciones que pudiesen llevarse a cabo según la tipificación de los hechos.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

5.1 Maltrato verbal y psicológico

Si es verificado el **maltrato verbal ejercido por un funcionario/a del colegio** en contra de su compañero/a de trabajo, el Dirección le citará a entrevista para presentar disculpas formales a su compañero/a agredido/a.

El/la funcionario/a que agredió a su compañero/a deberá firmar además, un documento de toma de conciencia respecto al deber de Dirección de notificar la situación a la Inspección del Trabajo por constituir una falta grave al Reglamento Interno.

Si se reincide en la acción hacia el/la mismo/a u otro/a compañero/a de trabajo, el hecho amerita por sí mismo la desvinculación del docente, directivo, asistente de la educación, auxiliar, administrativo u otro funcionario de colegio.

5.2. Agresiones físicas o psicológicas que califican como acoso

En el caso de verificarse **agresión física o violencia psicológica (acoso)** por parte de un docente, asistente de la educación, directivo, auxiliar, administrativo u otro funcionario del colegio hacia otro compañero/a de trabajo, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección. Se denunciará la agresión a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.

Lo descrito amerita inmediatamente la desvinculación del docente, asistente de la educación, auxiliar, administrativo u otro trabajador del colegio.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato entre funcionario de nuestra comunidad educativa (directivos, profesor, auxiliar, administrativo) se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los involucrados:

- El Colegio debe notificar a la Superintendencia de Educación y Carabineros de la agresión, para activar el procedimiento que dichos organismos estime conveniente. (si procede)
- Con el fin de resguardar la integridad de los funcionarios (si procede) se solicitará a ambos tomar distanciamiento, cambio de sede, suspensión de actividad laboral sin término de contrato, u otras medidas que el equipo de convivencia escolar determine según sea el caso.

VII. PROCEDIMIENTO ANTE UNA AGRESIÓN ENTRE APODERADOS DEL COLEGIO:

Recepción de la denuncia

1. En caso de que un/a apoderado/a del colegio, haya experimentado maltrato verbal o psicológico y/o reporta ser víctima de violencia física ejercida por otro apoderado en el contexto escolar debe reportar la situación a Dirección. Esto es independiente de la modalidad que tenga el perjuicio, pues ocurra este en el contexto virtual o real, dentro o fuera de las dependencias del establecimiento, el protocolo considerará llevarlo a discusión con el Equipo de Gestión.

2. Dirección, en entrevista con el/la apoderado de la comunidad escolar, constatará formalmente los hechos denunciados en el Libro de Convivencia Escolar detallando claramente el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, el lugar o dependencia colegial en que ocurrió.

Recopilación de antecedentes mediante entrevistas

3. Dirección pondrá en conocimiento del proceso iniciado a las partes involucradas y comenzará con las entrevistas. Se recabará la información que sea pertinente para tener una visión comprensiva de la situación. Se considerará un plazo máximo de 5 días hábiles para dar por terminado este proceso.

Decisión del Equipo de Gestión

4. Dirección coordinará una reunión con el Equipo de Gestión, instancia en la que se determinará el procedimiento a llevar a cabo según lo amerite la situación. A continuación se desglosan las principales acciones que pudiesen llevarse a cabo según la tipificación de los hechos.

Implementación de la decisión y contacto con entidades pertinentes

5.1 Maltrato verbal y psicológico

Si es verificado el **maltrato verbal ejercido por un apoderado** en contra de otro apoderado, Dirección le citará a entrevista para mediar o presentar disculpas formales . De no cumplirse la solicitud anterior, el hecho será puesto en conocimiento de la Dirección.

El/la apoderado/a que agredió deberá firmar además en los registros institucionales de respecto al deber de Dirección de notificar la situación a la superintendencia de educación.

Si se reincide en la acción, el hecho amerita por sí mismo la solicitud de cambio de apoderado.

5.2. Agresiones físicas o psicológicas que califican como acoso

En el caso de verificarse **agresión física o violencia psicológica (acoso) entre apoderados**, se denunciará la agresión a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública.

Lo descrito amerita inmediatamente la solicitud del cambio de apoderado.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Al tomar conocimiento del reporte de una situación asociada al maltrato entre apoderados se podrán activar (si procede) algunas de las siguientes medidas de resguardo para los involucrados:

- El Colegio debe notificar a la Superintendencia de Educación y Carabineros de la agresión, para activar el procedimiento que dichos organismos estimen conveniente. (si procede)
- Con el fin de resguardar la integridad de los apoderados (si procede) se solicitará a ambos tomar distanciamiento y cambio de apoderado.

CONSIDERACIONES

- Las acciones reiteradas y amonestadas por situaciones de conflicto, acoso, hostigamiento o agresión entre funcionarios del colegio o de éstos hacia otros actores de la comunidad educativa, además de las actitudes negativas a resarcir las posibles consecuencias no deseadas resultantes de estos hechos, podrán ser una causal válida de despido del funcionario/a denunciado.
- Lo expuesto en el presente Protocolo, no impide a Dirección entrevistarse en cualquier instancia con alumnos, apoderados, familia, directivos, docentes, asistente de la educación, administrativos, auxiliares u otros funcionarios del Colegio, contra el que se presente una denuncia por conflicto, acoso, hostigamiento o agresión o que esté relacionado con estos hechos.
- En caso de no encontrarse presente el Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectora de sede, según sea el caso, serán las psicólogas del establecimiento serán las encargadas de llevar a cabo los procedimientos que ameriten. En el caso de no encontrarse la Directora, será la Encargada de Convivencia Escolar de llevar a cabo procedimientos que corresponda
- Todo actor de la Comunidad Educativa que haya sido sancionado en cualquier instancia conforme al presente Protocolo, tendrá la posibilidad de apelar a Dirección dentro de un plazo de 2 días hábiles, 48 horas contadas desde la comunicación formal de la sanción.

La apelación debe ser presentada formalmente en un documento por escrito y debe ser entregada en sobre cerrado a la directora del establecimiento. El documento de apelación, debe contener: la fecha de presentación e identificación y firma del actor sancionado, la exposición de razones y fundamentos que puedan originar, entre otras, la posibilidad de nuevas consideraciones a tomar en cuenta en el caso.

El Consejo Directivo tendrá la responsabilidad de analizar y resolver si da lugar a la apelación presentada, en un plazo no mayor a 48 horas, luego de recibir la apelación. La respuesta será notificada formalmente por medio escrito, dirigida específicamente al actor de la comunidad educativa que corresponda.

¿CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA ESCOLAR?

Al tratarse de un hecho cultural, la violencia se relaciona con múltiples factores que pueden depender de las personas, del funcionamiento del establecimiento o del contexto cultural de sus miembros.

Por esto, dentro de las acciones que como establecimiento generamos para prevenir la violencia necesariamente debemos destacar el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, puesto a que todas las actividades curriculares y talleres que brinda el establecimiento contemplan en su desarrollo están orientadas a un clima de buen trato y respeto entre pares.

De igual modo, constantemente se realizan charlas con el estudiantado que permiten abordar y problematizar directamente acerca de la violencia y otras temáticas relacionadas. Se suma a ello el trabajo realizado en capacitaciones a los trabajadores del establecimiento quienes realizan una reflexión continua sobre esta dimensión.

