



Protocolo de acción frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

I.- Consideraciones previas

1.- ¿Cuándo activar?:

En situaciones referidas

- 1.- En caso de acoso escolar o Bullying
2. Casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de un adulto (funcionario del colegio o apoderado) hacia un estudiante
- 3.- Situaciones de violencia entre apoderados
- 4.- Casos de agresión de padres y/o apoderados a trabajadores del establecimiento.

O si un estudiante presenta signos físicos, emocionales o conductuales que hacen pensar que pueda ser víctima de maltrato de parte de otro alumno, profesor o funcionario del Establecimiento. Se debe poner en conocimiento inmediato al director o directora del colegio

2.- Principios legales:

Se deben respetar en todo momento los siguientes principios establecidos por ley

- Dignidad del ser humano
- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- No discriminación arbitraria
- Legalidad
- Justo y racional procedimiento
- Proporcionalidad
- Transparencia
- Participación
- Inclusión y diversidad
- Responsabilidad
- Derecho a ser oídos y a la información.
- Participación voluntaria y autonomía progresiva.
- Prevención de la victimización secundaria.
- Asistencia oportuna y tramitación preferente.
- Resguardo de la dignidad del niño, niña y adolescente
- Se debe incluir todos los lineamientos establecidos en la ley TEA

3.- Criterios generales:

- El colegio debe mantener resguardo de la identidad de los involucrados en TODO momento.
- Se debe mantener diálogo constante con las familias, involucrados y si es necesario con representantes de cursos.
- El colegio tiene la obligación de denunciar cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos posiblemente constitutivos de



delitos. Todos los funcionarios son responsables de realizar la denuncia a los Tribunales de Familia, sin embargo, el conducto regular establecido, de ser necesaria la denuncia, será a través de la Directora, en un plazo de 24 horas. De todas formas, cuando el proceso de recopilación de antecedentes, por motivos externos al colegio, se demore, se podrá exceder este plazo (por ejemplo, por incumplimiento de las partes en entregar información)

El mecanismo para la realización de la denuncia será a través de la página web del poder judicial, por correo electrónico a denunciasoriente@minpublico.cl o, en su defecto, de manera presencial en la fiscalía en Av. Américo Vespucio 680.

- El colegio no investiga, pues no tiene competencias al respecto. Debe poner los antecedentes que pueda recabar en su proceso interno, a disposición de las instancias legalmente facultadas al respecto.
- El colegio tiene la obligación de tomar todas las medidas para el resguardo de los involucrados, respetando siempre los derechos de todos ellos.
- El colegio debe mantener en todo momento una perspectiva de resguardo de la convivencia escolar y un principio formativo.
- El colegio debe brindar información oportuna a la comunidad, según corresponda, sin entregar nunca información confidencial
- En caso que se vincule como presunto responsable a un trabajador del Establecimiento, por la gravedad del hecho, como medida de prevención, se deberá disponer la separación parcial o total inmediata del eventual responsable de sus funciones, trasladándose temporalmente a otras labores. Esta medida tiende no sólo a proteger a los menores sino también al denunciado, en tanto se clarifiquen los hechos.
- Se sugiere al personal que labora en este Establecimiento Educacional, como forma de fomentar el buen trato, NO realizar acciones tales como:
 - a) Tomar a un alumno de alguna parte de su cuerpo para conducirlo a un lugar determinado a menos que NO hacerlo implique un peligro para su integridad o la de otros/as.
 - b) Utilizar la voz agresivamente para hacer llamado de atención al alumno.
 - c) Ridiculizar al alumno frente a sus compañeros o en lugares públicos.
 - d) Llamar al alumno por apodos o sobrenombres.
 - e) Tratar al alumno en base a calificativos ofensivos, denigrantes o estigmatizantes como “mentiroso”, “flojo”, etc.

En muchas ocasiones las situaciones de conflicto que implican peligro, malestar o incomodidad para uno/a o más estudiantes requieren de un llamado al seguimiento de las normas de convivencia de parte de un adulto. Estas acciones, por la complejidad del momento y la necesidad de actuar con premura, podrían requerir subir el tono de voz o plantear instrucciones directivas las cuales, a pesar de esto, deben siempre cuidar los principios del buen trato. Sí a pesar de esto existe una falta de concordancia entre las percepciones de los involucrados, es fundamental informar la situación por los conductos regulares para abordar el conflicto relacionado a las formas de enfrentar conflictos más



complejos como los ya señalados.

4.- Plazos:

El plazo máximo de recopilación de antecedentes, realización de denuncias, entrevistas a posibles afectados y posibles responsables, familias y/o grupos curso y la generación de un informe de resolución no deberá exceder los 10 días hábiles desde que se activa el protocolo, prorrogables por 5 días hábiles más, en caso de ser necesario. En caso de que la investigación presente dificultades en su desarrollo por motivos ajenos al colegio, se deberá consignar una extensión especial de plazo que debe ser concedido por Dirección.

5.- Comunicaciones:

Las comunicaciones entre los estamentos involucrados deben ser con la máxima premura, considerando las orientaciones entregadas a lo largo de este documento, pero con precisión y claridad para evitar confusiones, por lo que es preferible demorar las comunicaciones antes de ser precipitados.

- **Resguardo de identidad:** La identidad de los involucrados debe mantenerse en resguardo en todo momento siguiendo los siguientes lineamientos:
 - No mencionar en público los nombres de los estudiantes.
 - No usar conceptos estigmatizadores o que inciten a culpar previamente como “agresor” o “víctima”, ni usar lenguaje policial y/o judicial.
 - No referirse a los estudiantes con siglas de sus nombres
 - Usar vocativos genéricos, como “estudiantes involucrados”, “estudiante que posiblemente ejerce la agresión”, “estudiante que posiblemente recibió la agresión”, “señalado como responsable”
 - El equipo de convivencia escolar mantiene una carpeta especial, confidencial, donde se archivarán las entrevistas más complejas, con información delicada, para evitar que estudiantes y/u otros profesionales puedan acceder a detalles que puedan afectar al proceso o a los involucrados. Todos los otros documentos que emanen de una investigación serán archivados en la carpeta del estudiante.
- **Información a los apoderados de involucrados:** Lo antes posible. Se debe actuar rápido, pero con prudencia y claridad. Será decisión de la dirección del colegio, considerando la gravedad de la situación si la citación del apoderado se realiza de inmediato o en un horario a convenir. La comunicación será por los mecanismos formales establecidos a nivel de colegio como el correo electrónico y en caso de ser necesario se podrá establecer, según la gravedad del caso, un contacto más directo vía telefónica que deberá ser realizado por algún integrante del equipo directivo. Este contacto telefónico se registrará en una pauta de entrevista la cual será firmada en cuanto el apoderado asista presencialmente.
- **Información a la comunidad:** De ser necesario, a partir de la gravedad de la situación evaluada por dirección, se deberá informar a todos los estamentos en tiempos prudentes y acorde a nivel de vinculación con el suceso, es decir, luego de informar a la familia, se deberá informar al subcentro de padres del curso y a los apoderados del curso de los directamente



involucrados, mediante correo electrónico. Luego, se informará a trabajadores. En última instancia, de ser necesario, se redactará un comunicado para toda la comunidad.

Será competencia de dirección definir los medios a través del cuál se comunicará a los trabajadores, impidiendo la estigmatización de los estudiantes y con el objetivo de favorecer el proceso de investigación, las medidas formativas y el abordaje de conflictos.

Una vez informados los estamentos, dependiendo de la gravedad o necesidad de la situación, se podrá convocar a un consejo escolar donde se informe los detalles (sin vulnerar privacidad de los involucrados) de lo sucedido y acciones a seguir.

6.- Medidas preventivas:

Desde un punto de vista de prevención son factores de protección:

a. El crear vínculos y lazos entre integrantes de comunidades de curso.

En este punto adquiere vital importancia el rol del docente guía, quien debe tener, entre otros objetivos la construcción de una identidad y cultura de grupo que promueva la sana convivencia inclusiva. (Revisar orientaciones para el trabajo de profesores guías)

Al mismo tiempo se deben considerar las orientaciones del trabajo pedagógico entregada por UTP y convivencia escolar sintetizadas en:

- De ser necesario detener una clase ante posibles situaciones de convivencia
- Priorizar el ambiente de la clase y la instauración de situación de clases antes que el “pasar contenido”
- Asegurar espacios de participación colectivos e inclusivos, donde todos los estudiantes tengan la oportunidad de compartir con otros.
- Fortalecer el trabajo comunitario en la asignatura de convivencia escolar, buscando espacios de colaboración y solidaridad entre estudiantes de un mismo curso
- Promover la relación positiva con estudiantes de otros cursos, aprovechando que todos los cursos se encuentran en la asignatura de convivencia escolar durante el mismo bloque horario. Priorizar relación de cursos pequeños con cursos mayores.
- Aprovechar espacios de construcción comunitaria como efemérides, talleres extraprogramáticos, talleres vespertinos, entre otros, como espacios de fortalecimiento de los lazos afectivos
- Dar importancia a los recreos como espacio de trabajo colectivo, aprovechando los apoyos de los más de 10 asistentes de la educación y poniendo a disposición recursos pedagógicos para realizar juegos guiados
- Reconocer las virtudes de estudiantes de manera individual o colectiva a través de las instancias de trabajo con el CRA, como por ejemplo las presentaciones periódicas de trabajos de estudiantes
- Reconocer, visibilizar y abrir espacios para las comunicaciones a través del equipo audiovisual
- Promover iniciativas colectivas a través de la participación de espacios como el concurso colorearte o la presentación a fondos estudiantiles municipales u otros concursos externos
- Hacer uso del huerto escolar como espacio de calma y de desarrollo pedagógico que permita promover sana y ecológica convivencia



- Hacer uso de la sala Paihuen (de la calma) para promover trabajo grupal, inclusivo y ameno
- Hacer uso de una reunión de apoderados al semestre que esté enfocada en un taller para padres con la intención de apoyar la sana e inclusiva convivencia escolar.

b. Comunicaciones: Establecer comunicación fluida con apoderados y comunidad en general considerando

- Trabajo colaborativo con dupla de aula (educadora diferencial que apoya rol de profe guía)
- Realizar entrevista a apoderados, reuniones excepcionales o reuniones parciales con apoderados todas las semanas
- Realizar entrevistas periódicas con estudiantes de cada curso
- Alertar a familias sobre posibles conflictos de convivencia de manera oportuna
-

c. Espacios comunitarios:

Promover la participación de actividades comunitarias, conversatorios, jornadas de reflexión, trabajo voluntario, jornadas de huerteo, cicletadas, entre otros.

El colegio tiene como principio estar disponible todos los días del año, siendo el espacio escolar un lugar de refugio y de reunión para nuestra comunidad incluso fuera de la jornada escolar.

d.- Día de la salud mental:

Participar activamente en el día de la salud mental organizado anualmente para reflexionar entre todos los integrantes de la comunidad con respecto a la salud mental desde distintas perspectivas, colaborando con el bienestar general y autoestima de nuestros estudiantes.

e.- Convenios externos:

Hacer uso, en caso de ser necesario los convenios activos:

i.- -Cesfam:

- Para trabajo con estudiantes y/o apoderados
- Para apoyo en reuniones de apoderados
- Para detección de problemas de salud física y mental (Ficha Clap)
- Para agilizar derivaciones a salud mental
- Apoyo de especialistas en caso de ser necesario
- Para realización de talleres para estudiantes y padres
- Realización de salidas a terrenos al CESFAM

ii.- HPV:

- Intervención sicosocial para los distintos cursos
- Apoyo en detección de necesidades de salud mental
- Intervención en reunión de apoderados
- Jornadas de autocuidado para docentes
- Jornadas de autocuidado directivo



iii.- RED proteccional:

El colegio cuenta con una serie de vínculos con la red proteccional que permite, preventivamente abordar situaciones que puedan significar futuros conflictos asociados a deserción escolar, consumo de drogas, habilidades parentales, entre otros.

iv.- Red de centros sicológicos:

El colegio cuenta con una serie de centros sicológicos privados que tienen atención preferencial y con descuento a integrantes de nuestra comunidad. Dicha lista está en manos de convivencia escolar.

v.- UCEN:

El colegio cuenta con un convenio activo hace años con la Universidad Central que ente otras acciones puede:

- Recibir pacientes para sicólogo de manera gratuita
- Apoyo a docentes en realización de talleres o similares
- Apoyo a la jornada de salud mental

7.- Medidas de contención y protección:

- Ante situaciones de alta gravedad, los involucrados serán separados inmediatamente, para evitar mayores conflictos hasta la llegada de sus apoderados (estudiantes).
- Se realizará la separación del espacio escolar, del estudiante posiblemente responsable a través de una suspensión de entre 1 a 5 días, prorrogable en el caso de ser necesario a partir de los antecedentes recabados y los posibles conflictos a suceder. Se realizará apoyo básico pedagógico remoto por los días en que no asista, el cual será coordinado por el jefe de UTP y profesores de asignatura. En el caso del estudiante posiblemente afectado, se realizará apoyo directo del profesor o profesora guía, encargado de convivencia escolar, inspector general y/o psicóloga del colegio, para determinar las necesidades propias del estudiante y definir un plan de apoyo por el periodo que determine la psicóloga interna y/o externa.
- En caso de ser un adulto el responsable, el colegio lo apartará de sus funciones parcial o totalmente, como resguardo de el o los afectados, en la medida en que la gravedad del caso lo amerite. Esto no puede implicar mermar el proceso de aprendizaje de los estudiantes por lo que el colegio deberá tomar las medidas necesarias para subsanar la separación del trabajador.
- Las comunicaciones virtuales oficiales (correo, redes sociales institucionales, etc) entre el adulto posiblemente responsable de una situación de maltrato y el curso de los involucrados quedarán suspendidas.
- La reincorporación del trabajador a sus funciones quedará supeditada al cierre del proceso, previo a la firma de acuerdos generados por el proceso interno. Para esto se evalúan procesos de arbitraje e incorporación paulatina a la realidad escolar, junto con un monitoreo del proceso de parte de convivencia escolar.



II.- Orientaciones:

1.- Orientaciones para quien recibe la develación

- Agradezca al estudiante la confianza, exprese que como adulto tiene el deber de protegerlo y cuidarlo y que mantendrá confidencialidad del relato.
- Proporcione las condiciones para que se sienta cómodo/a y tranquilo/a.
- Tenga siempre presente que la participación del estudiante es voluntaria, entregue contención si así lo requiere.
- Escuche el relato, sin realizar preguntas, análisis o juicios, consigne por escrito las manifestaciones verbales y conductuales del estudiante
- No transmita expectativas respecto a la situación, el proceso, o las consecuencias.
- Prevenga la victimización secundaria, todo estudiante tiene derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, y su privacidad.

2.- Orientaciones para la contención:

- Buscar un espacio seguro para el afectado/a y con la persona que se sienta en confianza o vínculo significativo.
- Busque otro espacio para la persona posiblemente responsable, velando también por su seguridad y bienestar emocional.
- Realizar todas las acciones de contención emocional pertinentes (con apoyo de la psicóloga u otro adulto/a que cumpla rol de vínculo significativo) y otras que sean necesarias. Evitar cualquier tipo de victimización secundaria.
- Al momento de recoger la versión del/la afectado/a Informarle que la conversación será privada y personal pero que, si es necesario para su bienestar, podría informarse a otras personas que lo ayudarán. Plantear que es indispensable y obligatorio para el colegio tomar medidas para que el maltrato se detenga o no se reitere. Las versiones de ambas partes deberán quedar plasmadas en una pauta de entrevista, la cual quedará firmada por quien entrega su versión y quien la registra.
- No se debe dialogar de manera insistente ni por varias personas con el afectado. (Se debe evitar victimización secundaria en todo momento)
- Es recomendable actuar con prudencia más que premura (seguir indicaciones del MINEDUC al respecto) y ser cautelosos para evitar condenas o juicios previos.



3.- Orientaciones para informar a la familia:

- El establecimiento debe contactarse con el apoderado, es su derecho ser informado, escuchado y participar en los ámbitos que corresponda.
- El acompañamiento a la familia es fundamental para contener emocionalmente al niño, niña o adolescente, por tanto, los adultos son parte del proceso reparatorio.
- En el caso de que el adulto responsable o apoderado sea identificado como el presunto agresor, es necesario identificar a otro adulto que asuma la protección del estudiante, e informar la situación a las instituciones correspondientes, para que decreten medidas de protección.
- Existen temas e instancias que se deben conversar entre adultos, y otras que los estudiantes pueden presenciar, evitando así su victimización secundaria.

4.- Orientaciones para atención de salud:

- Si se requiere la atención de salud urgente del estudiante, el establecimiento deberá disponer de su traslado inmediato y oportuno a un centro de salud, acorde a lo previsto en el protocolo de accidentes, acompañado por un familiar, o persona adulta.

5.- Orientaciones con respecto a medidas formativas:

Es fundamental no perder de vista el rol formativo, por lo que las medidas disciplinarias adoptadas se deben complementar con acciones de contención, de apoyo psicosocial y pedagógicas. Es importante ser muy criteriosos para definir medidas formativas que no vulneren a ningún estudiante. Se consideran entre estas medidas, las siguientes:

- Realización de un Consejo de Profesores/as de su curso, para acordar las estrategias formativas y didácticas a seguir. En caso de ser necesario se informará identidad y detalles de los involucrados solo con fines profesionales. Es muy importante cuidar este aspecto, evitando que se genere morbosidad en torno a lo sucedido. El énfasis debe estar puesto en evitar los rumores y las acciones discriminadoras, tanto por parte de los y las docentes como de las y los apoderados (ej.: evitar que le pregunten al niño o niña “¿cómo estás?”, “¿cómo te sientes?”, “¿qué te pasó?”, o le hagan sentir como “víctima” o que está incapacitado/a, sin hacer distinciones con expresiones como “si no quieres, no hagas la prueba”, etc.).
- El o la profesora guía tiene un rol clave en este aspecto, implementando estrategias de información y/o comunicación y de contención con el resto de los compañeros y compañeras, con las y los apoderados del curso y con sus docentes. Y en relación al niño o niña afectada, contribuir, en la medida de lo posible, a que conserve su rutina cotidiana, evitando su estigmatización y promoviendo a la contención desde su comunidad más inmediata, su curso.
- Acciones realizadas en la asignatura de convivencia escolar que busquen abordar el conflicto desde la lógica colectiva.



- Acciones de acompañamiento a realizar por el equipo de convivencia escolar (psicóloga, inspector, encargado de convivencia o trabajador social)
- Acciones de apoyo y/o monitoreo realizadas por el PIE (fonoaudióloga, terapeuta ocupacional, psicóloga o educadora) a través de los PAI o PACI en caso de ser necesario
- Acciones de apoyo desde el CRA para el diseño de actividades pedagógicas en conjunto.
- Actividades pedagógicas definidas en reuniones de departamento o consejo de profesores
- Actividades extra programáticas organizadas en conjunto con convivencia escolar, como salidas a terreno, talleres, entre otros
- Derivaciones y contacto con especialistas externos
- Incorporación a talleres institucionales dentro de la jornada como, por ejemplo, taller de habilidades sociales.

III.- Definiciones:

1.- CONFLICTO DE INTERESES: 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. **En consecuencia, no configura acoso escolar:**

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
- Desencuentro entre personas que están en igualdad de condiciones.
- Una disputa o dificultades ocasionales entre dos o más personas.

Para dichas situaciones se utilizará las mediaciones internas para la resolución de conflictos descritas en el RICE y por tanto no se aplica este protocolo.

2.- MALTRATO ESCOLAR: es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio, incluso por medios tecnológicos, siempre que:

- Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.



Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes:

- **Agresiones físicas:** directas (peleas, golpes, empujones) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones)
- **Agresiones verbales:** directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras)
- **Agresión psicológica** por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- **Aislamiento y exclusión social:** no dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- **Acoso racial, homofobia o xenofobia** o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de minorías y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, estudiantes en condición de discapacidad); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- **Acoso sexual:** Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- **Intimidación por medios tecnológicos** (Ciberbullying): intimidaciones a través de e-mail, mensajería a través de internet, rrrs, etc.
- **Grooming:** acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas.

Según quién cometa el maltrato, se puede distinguir entre:

- Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares.
- Acoso escolar o bullying.
- Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
- Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- Maltrato entre adultos.

El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de **acoso escolar**.

3.- ACOSO ESCOLAR O BULLYING: No todas las situaciones de violencia o agresiones entre escolares pueden considerarse 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 contra los estudiantes, valiéndose para ello de situaciones 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”

Las conductas constitutivas de Bullying presentan las siguientes características que permiten diferenciarlo claramente de otras conductas que pueden molestar a un estudiante o que pueden



constituir violencia:

- Se causa daño a un individuo que está en situación de indefensión, sumisión o inferioridad. Existe un agresor que es “fuerte” y una víctima que es “débil”. **Se basa en una relación de asimetría de poder.**
- El **daño puede ser de diversa índole** como se encuentra descrito anteriormente en tipos de maltrato.
- El daño se ejerce de forma **repetida en el tiempo**, durante un periodo largo y de forma recurrente.
- Quien ejecuta la acción **muestra intencionalidad de hacer daño**, aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.
- Es recurrente que estas situaciones **sean vividas en silencio**, en contextos de privacidad, vía redes, buscando mecanismos en los que el daño no sea visible por otros integrantes, haciendo cómplices voluntarios a quienes lo presencian o coaccionando para su silencio.

IV.- Procedimientos:

1.- En caso de acoso escolar o Bullying:

El Colegio realizará una Investigación de la situación con el objeto de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes. La investigación constará de los siguientes pasos:

- a.- Detección y denuncia.
- b.- Investigación.
- c.- Resolución.
- d.- Seguimiento.

a.- DETECCIÓN Y DENUNCIA

Paso	Descripción
1	Quien recibe la información debe poner al tanto a la Dirección de inmediato. Si existen lesiones se debe trasladar de forma inmediata al centro asistencial más cercano siguiendo las orientaciones de este documento. Quien recibe la revelación debe guiarse por las orientaciones de este protocolo.
2	La Dirección del colegio asumirá el caso en coordinación con el equipo de convivencia escolar, sin excluir de este al docente guía. La dirección podrá designar a un encargado de la aplicación del protocolo que será responsable del proceso y resultados. Este encargado debe: -Abrir carpeta de investigación -Asegurarse de contar con respaldo escrito de la denuncia incluyendo QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados, desde CUÁNDO ocurre y CÓMO se sintió.



	-Ejecutar las comunicaciones correspondientes según orientaciones de este protocolo -Dejar registro escrito de acciones. -Si es prudente por motivos de velocidad de la investigación, para evitar la victimización secundaria o por algún otro motivo que favorezca el proceso, se podrá solicitar un relato escrito realizado por los involucrados o sus familias.
3	Comunicación con la familia, apoderado y/o adulto responsable: Informar siempre a la familia la activación de protocolo y los avances de este, a través de los medios institucionales. Considerando lineamientos señalados en este protocolo. Este proceso será de responsabilidad del encargado de la aplicación del protocolo quien podrá delegar, preferentemente la comunicación al docente guía o profesional afín, según sea el caso.

b.- INVESTIGACIÓN:

Los objetivos de la investigación son:

- 1.- Recabar antecedentes de lo sucedido, reconstruyendo de la manera más fiel posible los acontecimientos
- 2.- Recopilar antecedentes para discernir si corresponde denuncia al respecto, cuando no existe total antecedentes suficientes.

Paso	Descripción
4	Tomar medidas conductuales inmediatas, según reglamento, para resguardo de los involucrados. En particular separar a los involucrados considerando las orientaciones de este protocolo. Esto debe ser asumido y comunicado como medidas de resguardo y no de castigo, respetando el principio de cuidado de la convivencia y formativo de las acciones institucionales.
5	Realización de entrevistas, dejando constancia escrita, en el siguiente orden: 1.- Directamente involucrados 2.- Testigos presenciales 3.- Apoderados de estudiantes directamente involucrados Repetir los ciclos de entrevistas las veces que el proceso interno demande, considerando los lineamientos de este protocolo incorporando a otros estudiantes o trabajadores.
6	De corresponder, derivar a las instituciones y organismos especializados, denunciar el delito y presentar los antecedentes a la Superintendencia de Educación a partir de los lineamientos de este protocolo.
7	Si hay actos posiblemente constitutivos de delitos, el colegio no tiene la competencia para investigar, debe limitarse a recabar antecedentes. Se debe recurrir a los organismos legalmente responsables y competentes para proporcionar los antecedentes obtenidos.
8	Luego de las entrevistas se debe revisar la evidencia documental como los Libros



	de clases, actas de entrevistas, fichas de los estudiantes y otros documentos que tenga el Colegio.
--	---

c.- RESOLUCIÓN:

Una vez terminada la investigación se determinará si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, acoso escolar o si estos se desestiman y se realizarán acciones que se describen a continuación.

Paso	Descripción								
9	Emitir informe de investigación donde se sintetizan: -Antecedentes -Acciones -Conclusiones Es importante explicitar ante qué situación nos encontramos. Si el informe cuenta con información confidencial no puede ser entregado a la familia. Será leído, sin incluir la información confidencial consignando en entrevista los elementos claves.								
10	SI SE DEFINE QUE ESTAMOS FRENTE A UN CASO DE MALTRATO ESCOLAR <table> <tr> <td>10.1</td><td>Entrevista con apoderados involucrados</td></tr> <tr> <td>10.2</td><td>Definición de medidas formativas y disciplinarias</td></tr> </table>	10.1	Entrevista con apoderados involucrados	10.2	Definición de medidas formativas y disciplinarias				
10.1	Entrevista con apoderados involucrados								
10.2	Definición de medidas formativas y disciplinarias								
11	SI SE DEFINE QUE ESTAMOS FRENTE A UN CASO DE ACOSO ESCOLAR <table> <tr> <td>11.1</td><td>Entrevistas con apoderados involucrados</td></tr> <tr> <td>11.2</td><td>Definición de medidas formativas y disciplinarias</td></tr> <tr> <td>11.3</td><td>Informar a docentes del colegio y definir medidas que prevengan el resurgir del conflicto</td></tr> <tr> <td>11.4</td><td>Definir junto a docente guía acciones específicas para el curso</td></tr> </table>	11.1	Entrevistas con apoderados involucrados	11.2	Definición de medidas formativas y disciplinarias	11.3	Informar a docentes del colegio y definir medidas que prevengan el resurgir del conflicto	11.4	Definir junto a docente guía acciones específicas para el curso
11.1	Entrevistas con apoderados involucrados								
11.2	Definición de medidas formativas y disciplinarias								
11.3	Informar a docentes del colegio y definir medidas que prevengan el resurgir del conflicto								
11.4	Definir junto a docente guía acciones específicas para el curso								
12	Medidas excepcionales: En situaciones de alto riesgo en los que no existen las condiciones apropiadas para asegurar la integridad física de algún integrante de la comunidad por incumplimientos de alguna de las partes, se podrán aplicar medidas excepcionales como reducción de jornada o asistencia solo a rendir evaluaciones. Estas medidas deben ser excepcionales y el colegio debe acreditar un peligro real para la integridad física o psicológica de algún integrante de la comunidad. Además el colegio podrá solicitar el cambio de apoderado de un estudiante si este mantiene incumplimientos que generen perjuicio para su propio pupilo. Esta medida además debe ser acompañada de medidas formativas y psicosociales, como derivación a instituciones de apoyo o medidas de protección ante el poder judicial según corresponda. Este punto se basa en lo indicado en la circular 482 de la SUPEREDUC.								



d.- SEGUIMIENTO:

Los objetivos del seguimiento son:

- 1.- Monitorear el cumplimiento de compromisos asumidos por todas las partes
- 2.- Detectar posibles impactos socioemocionales en involucrados
- 3.- Alertar en caso de resurgir el conflicto

Principios de acción:

- La persona responsable del proceso debe estar al tanto de los avances de la situación, conocer el estado de la investigación, de las eventuales medidas de protección que se aplicaron y del tratamiento reparatorio si existiera.
- Coordinar las acciones conductuales, formativas y de convivencia, garantizando que el presuntamente afectado no vuelva a ser victimizado/a
- De ser necesario realizar mediaciones o arbitrajes según corresponda:
 - Una mediación se realizará en caso de igualdad de condiciones de participantes.
 - Arbitraje se realiza entre personas que tienen una relación jerárquica
 - Ambas instancias deben ser preparadas con los involucrados para tener el encuentro de manera estructurada al momento de realizarse.
- Asegurar un cierre del proceso en el cual se cumplan las acciones comprometidas y se realicen las acciones reparatorias de forma tal de que se pueda reinstalar una sana convivencia. La evaluación del cumplimiento de compromisos, debe hacerse valorando los avances de los estudiantes y considerando que los procesos de cambio pueden ser a largo o mediano plazo. Se deben abrir oportunidades para la mejora progresiva.
- Las medidas reparatorias no pueden, en ningún caso, implicar la exposición de ningún integrante de la comunidad y deberán, sobre todo tener un principio, no solo reparatorio, sino que también formativo.
- El cierre del proceso es posible cuando todos los involucrados formalmente dan por concluida la situación a través de una entrevista escrita, pudiendo ser este cierre también la mediación o arbitraje. Si es necesario realizar acciones posteriores como monitoreo con especialistas, terapias o acciones institucionales las cuales serán monitoreadas por el equipo de aula.
- **Informe de cierre:** El cierre del proceso debe estar acompañado por un informe desarrollado por el profesional a cargo donde se deben establecer todas las condiciones, acuerdos y/o sanciones según correspondan.
- En caso de no tener un consenso entre los distintos relatos, se debe siempre validar el sentir de todas las partes y tender hacia un diálogo formativo que permita retornar a una sana convivencia



- Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del responsable que ejerce la agresión y persiste en la realización de Maltrato escolar o Bullying, se procederá a tomar medidas disciplinarias que aseguren la protección de el o los afectados y se sancionará a los responsables. Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas gravísimas en el Reglamento interno y las medidas excepcionales establecidas en este protocolo.

e.- SE DESESTIMA EL HECHO DENUNCIADO:

En caso de detectarse denuncias infundadas el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará al profesor guía, dupla de aula, psicólogo u otro profesional idóneo del colegio al estudiante que denunció y que en conjunto podrían definir la aplicación de una medida formativa reparatoria. Esta situación ocurre, por ejemplo, cuando un estudiante miente respecto a los hechos denunciados.

1) Se cita a la Madre, Padre y/o Apoderado de los involucrados para informar de la suspensión del proceso y se entregan medidas de apoyo al alumno de parte del equipo de convivencia escolar e inspectoría general.

2) De esta decisión de cerrar definitivamente la “Carpeta de Investigación”, también debe informarse a la Madre, Padre y/o Apoderado de los estudiantes involucrados, en una reunión para tales efectos. Se debe tener mucha precaución pues es probable que existan entrevistas con relatos totalmente disímiles, pero no necesariamente significa una mentira. Ante estos casos la investigación debe seguir y se debe valorar el sentir del estudiante presuntamente afectado mientras se plantea que no se puede acreditar una verdad única ante los hechos. Si existen antecedentes de posible delito, se debe realizar la denuncia correspondiente.



RESUMEN

Etapa	Principales acciones	Plazos
Detección y denuncia	El o la estudiante afectada/o debe dejar relato escrito de los hechos. Se comunica al director	24 horas
Investigación	Se abre carpeta de investigación Comunicación a las familias y entrevistas a los denunciados. Revisión de otros antecedentes.	10 días hábiles prorrogables por 5 más
Resolución	A. Maltrato escolar: Comunicación a las familias y entrega de medidas disciplinarias. Cierre de carpeta de investigación. B. Acoso escolar: Creación de un plan de intervención Comunicación con las familias, entrega de medidas de apoyo y disciplinarias (estudiante indicado como responsable de la situación) Comunicación a los profesores Cierre proceso de investigación C. Se desestima el hecho denunciado: Comunicación con las familias, entrega de medidas disciplinarias. Se cierra la carpeta de investigación.	
Seguimiento	Monitoreo al plan determinado para los involucrados. Entrevistas. A. Las conductas cesan, se cierra el proceso. B. Las conductas continúan: reevaluación de medidas, comunicación nuevamente a las familias, derivación externa.	



f.- Apelación

Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar reinvestigar el tema o la sanción, debiendo aportar nuevos antecedentes que pudiesen modificar la resolución de la primera investigación. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Se explicita que el protocolo en caso de Acoso Escolar determina los lineamientos generales de las otras situaciones de violencia escolar considerando procesos generales como la apelación o la desestimación del hecho como aplicables en otras situaciones similares

2. Procedimiento de acción en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de un adulto (funcionario del colegio o apoderado) hacia un estudiante

El Colegio Andares rechaza categóricamente todas las conductas de maltrato, considerando de especial gravedad cuando éstas se producen desde un adulto hacia un estudiante, por existir una relación jerárquica y responsabilidad de cuidado de parte del adulto. Por lo anterior, pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos si llegasen a ocurrir.

Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de adulto contra estudiante serán manejados bajo la consideración de un hecho de altísima gravedad, según quede establecido luego del análisis del hecho, abordándolos con un manejo ajustado al debido proceso y aplicando todas las consideraciones hechas en este protocolo

I.- DEFINICIÓN:

Maltrato de Adulto contra Estudiante: Cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del Colegio, en contra de uno o más estudiantes, de forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa.

Algunas conductas consideradas como maltrato de adulto a estudiante

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de uno o más alumnos/as.
- Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.) a uno o más estudiantes.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante a través de chats, blogs, rrss, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- Intimidar a los alumnos con cualquier tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.
- Vulnerar derechos fundamentales como comer, ir al baño, descansar, etc. de manera arbitraria y sostenida en el tiempo.



II.- Proceso:

El Colegio realizará una Investigación de la situación con el objeto de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes. La investigación constará de los siguientes pasos:

- a.- Detección y denuncia.
- b.- Investigación.
- c.- Resolución.
- d.- Seguimiento.

A.- DENUNCIA

Consideraciones:

Si la denuncia es realizada por el apoderado del estudiante, será él quien escriba los hechos o su alumno en caso de que esté presente en la entrevista. Esta acción será considerada como parte del proceso de investigación “deber de informar a los involucrados”.

Paso	Descripción
1	Quien recibe la información debe poner al tanto a la Dirección de inmediato. Si existen lesiones se debe trasladar de forma inmediata al centro asistencial más cercano siguiendo las orientaciones de este documento. Quien recibe la revelación debe guiarse por las orientaciones del punto III de este protocolo.
2	La Dirección del colegio asumirá el caso en coordinación con el equipo de convivencia escolar, sin excluir de este al docente guía. La dirección podrá designar a un encargado de la aplicación del protocolo que será responsable del proceso y resultados. Este encargado debe: -Abrir carpeta de investigación -Asegurarse de contar con respaldo escrito de la denuncia incluyendo QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados, desde CUÁNDO ocurre y CÓMO se sintió. -Ejecutar las comunicaciones correspondientes según orientaciones de este protocolo -Dejar registro escrito de acciones -Si es prudente por motivos de velocidad de la investigación, para evitar la victimización secundaria o por algún otro motivo que favorezca el proceso. Solicita un relato escrito realizado por el afectado o su familia.
3	Comunicación con la familia, apoderado y/o adulto responsable. Informar siempre a la familia. Considerando lineamientos señalados en este protocolo. Este proceso será de responsabilidad del encargado de la aplicación del protocolo quien podrá delegar, preferentemente la comunicación al docente guía o profesional afín, según sea el caso.



II.- INVESTIGACIÓN:

Los objetivos de la investigación son:

- 1.- Recabar antecedentes de lo sucedido, reconstruyendo de la manera más fiel posible los acontecimientos
- 2.- Recopilar antecedentes para discernir si corresponde denuncia al respecto

Paso	Descripción
4	Tomar medidas conductuales inmediatas, según reglamento, para resguardo de los involucrados. En particular separar a los involucrados. Se debe limitar el contacto del adulto con el estudiante presuntamente afectado. Esto debe implicar la separación inmediata de funciones parciales o totales del trabajador sindicado como responsable, por el tiempo que la investigación lo indique. El colegio deberá tomar las medidas pedagógicas para que esto no afecte mayormente los procesos académicos.
5	Realización de entrevistas, dejando constancia escrita, en el siguiente orden: 1.- Directamente involucrados. Se recomienda solicitar al trabajador entregar un relato escrito por él mismo referido a los hechos. 2.- Testigos presenciales 3.- Apoderados de estudiantes directamente involucrados Repetir los ciclos de entrevistas las veces que el proceso interno demande, considerando los lineamientos de este protocolo incorporando a otros estudiantes o trabajadores.
6	De corresponder, derivar a las instituciones y organismos especializados, denunciar el delito y presentar los antecedentes a la Superintendencia de Educación a partir de los lineamientos de este protocolo. Si hay actos posiblemente constitutivos de delitos, el colegio no tiene la competencia para investigar, debe limitarse a recabar antecedentes. Se debe recurrir a los organismos legalmente responsables y competentes para proporcionar los antecedentes obtenidos.
7	Luego de las entrevistas se debe revisar la evidencia documental como los Libros de clases, actas de entrevistas, fichas de los estudiantes y otros documentos que tenga el Colegio.



c.- RESOLUCIÓN:

Paso	Descripción
8	El encargado de la investigación debe emitir el informe de investigación donde se sintetizan: -Antecedentes -Acciones -Conclusiones Es importante explicitar ante qué situación nos encontramos. Si el informe cuenta con información confidencial no puede ser entregado a la familia. Será leído, sin incluir la información confidencial consignando en entrevista los elementos claves.
9	SI EL DENUNCIADO ES UN APODERADO/A DEL COLEGIO
	9.1 Se procederá en función del presente Reglamento Interno del Colegio.
	9.2 Si la gravedad lo amerita, se le solicitará remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa, oral o escrita, dirigida al estudiante afectado y a su apoderado. En caso de ser realizada de forma oral, tendrá que hacerlo en presencia del padre, madre o apoderado de este/a, y teniendo como ministro de fe al encargado de la investigación, quedando constancia escrita.
	9.3 Si el apoderado se niega, o no cumple con el acuerdo solicitado, el colegio evaluará su continuidad como tal y de ser necesario solicitará cambio de apoderado o recurrirá solo a contacto remoto con él, teniendo prohibida la entrada al colegio y el contacto con el estudiante presuntamente afectado por cualquier medio.
	9.4 Se debe evaluar la derivación del caso con organismos pertinentes
10	9.5 Si la agresión es considerada “grave” o “gravísima” se deberá realizar denuncia y no se realizará el punto 9.2 del presente cuadro
	SI EL DENUNCIADO ES UN TRABAJADOR/A DEL COLEGIO
	10.1 Si la gravedad lo amerita, se le exigirá dar las disculpas correspondientes al estudiante y al apoderado en forma presencial y teniendo como ministro de fe al director/a, debiendo firmar, además, un acta de amonestación.
	10.2 Se pondrá en conocimiento inmediato al sostenedor de la corporación educacional quien procederá de acuerdo con las leyes laborales vigentes.
	10.3 La separación de funciones se mantendrá en la medida en que el equipo psicosocial del colegio en conjunto con la familia evalúe la superación del conflicto y la no afectación del estudiante ante la posibilidad de un retorno a las condiciones previas al conflicto.
	10.4 Si la situación fuera constitutiva de delito, se realizará la denuncia al poder judicial, entregando los antecedentes recopilados hasta ese momento.



d.-SEGUIMIENTO:

Los objetivos del seguimiento son:

- 1.- Monitorear el cumplimiento de compromisos asumidos por todas las partes
- 2.- Detectar posibles impactos socioemocionales en involucrados
- 3.- Alertar en caso de resurgir el conflicto

Principios de acción:

- La persona responsable del proceso debe estar al tanto de los avances de la situación, conocer el estado de la investigación, si ésta se hubiera iniciado, de las eventuales medidas de protección que se aplicaron y del tratamiento reparatorio si existiera.
- Coordinar las acciones conductuales, formativas y de convivencia, garantizando que el presuntamente afectado no vuelva a ser victimizado/a
- De ser necesario realizar arbitraje que debe ser preparado con los involucrados para tener la instancia estructurada al momento de realizarse.
- Asegurar un cierre del proceso en el cual se cumplan las acciones comprometidas y se realicen las acciones reparatorias de forma tal de que se pueda reinstalar una sana convivencia. La evaluación del cumplimiento de compromisos, debe hacerse valorando los avances de los estudiantes y considerando que los procesos de cambio pueden ser a largo o mediano plazo. Se deben abrir oportunidades para la mejora progresiva.
- Las medidas reparatorias no pueden, en ningún caso, implicar la exposición de ningún integrante de la comunidad y deberán, sobre todo tener un principio, no solo reparatorio, sino que también formativo.
- El cierre del proceso es posible cuando todos los involucrados formalmente dan por concluida la situación a través de una entrevista escrita, pudiéndose ser este cierre también la mediación o arbitraje. Si es necesario realizar acciones posteriores como monitoreo con especialistas, terapias o acciones institucionales de ser necesario.
- Informe de cierre: El cierre del proceso debe estar acompañado por un informe desarrollado por el profesional a cargo donde se deben establecer todas las condiciones, acuerdos y/o sanciones que correspondan.
- En caso de no tener un consenso entre los distintos relatos, se debe siempre validar el sentir de todas las partes y tender hacia un diálogo formativo que permita retornar a una sana convivencia.



3.- Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia entre apoderados

a.-Definición de conceptos

El siguiente Protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier Apoderado o familiar de un estudiante, que se encuentre en el Colegio en representación o acompañando a un alumno, sea causante o se vea afectado por alguna de las siguientes conductas:

- Violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra, etc.)
- Violencia verbal (insultos, injurias, gritos, etc.)
- Violencia psicológica (conductas intimidatorias, acoso, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas, etc.) Violencia social (rechazo, aislamiento, comentarios negativos en redes sociales, etc.)
- Vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima)

Todo lo anterior en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

b.- DENUNCIA

- 1) Cualquier adulto que presencie una acción violenta, indistintamente del tipo, debe llamar a la calma a los involucrados en el lugar de los hechos. Si esta calma no se logra en unos pocos minutos, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga.
- 2) Inmediatamente después de reinstaurada la calma, se debe denunciar el altercado a Dirección.

c.- INVESTIGACIÓN

- 1) Una vez designado el trabajador a cargo de la investigación por la Dirección, este debe citar a las partes involucradas y recabar la información necesaria para la investigación, evidenciando QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados y otros aspectos como el lugar, la hora, las causas de la agresión, el tipo de violencia, entre otros.

d.- RESOLUCIÓN

- 1) El daño será evaluado considerando el impacto que tuvo en la comunidad y convivencia educativa.
- 2) Al existir violencia física, verbal o psicológica, en él o los apoderados involucrados, se evaluará la permanencia en su rol y este será tomado por el apoderado suplente u otro adulto responsable relacionado con el alumno.
- 3) En caso de que uno de ellos tenga mayor responsabilidad en el altercado, ya sea por haberlo iniciado o haber infligido heridas de cualquier índole, deberá pedir disculpas a la víctima, ya sea de forma pública o privada.
- 4) Se podrá tomar todas las medidas de resguardo que sean necesarias, siguiendo los lineamientos de este protocolo para evitar que el conflicto resurja y/o continúe
- 5) Se debe organizar por parte del equipo de convivencia escolar medidas formativas y de contención emocional para estudiantes que puedan haber presenciado o sido víctima secundaria de la situación
 - Si existe agresión física o verbal grave se podrá prohibir la entrada al establecimiento, para cualquier fin, a aquellos que incurrieron en la falta ya señalada. El director del colegio será el encargado de transmitir esta información a los adultos afectados.



- Si los Apoderados que incurrieron en violencia física no cumplieran con lo dispuesto por el Colegio, e intentaran ingresar al establecimiento o realizar labores de apoderado, serán denunciados a Carabineros de Chile o a la entidad que corresponda.

4.- Procedimiento de actuación ante casos de agresión de padres y/o apoderados a trabajadores del establecimiento.

1.- Definición:

Será considerada como agresión todo maltrato físico o psicológico, de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzar objetos, entre otros.

Serán considerados trabajadores del establecimiento toda persona que reciba remuneración por un servicio entregado dentro del establecimiento.

2.- Procedimiento:

- 1) Es deber de todo trabajador(a) del colegio hacer un llamado a la calma siendo éste su objetivo principal, evitando confrontar al apoderado agresor. Paralelamente, se deben aplicar los siguientes pasos.
- 2) Todo trabajador tiene derecho, cuando estime conveniente retirarse de cualquier instancia individual y/o colectiva en la que esté siendo agredido. Luego de retirarse deberá informar de inmediato a Dirección para tomar las medidas de contención que sean necesarias. Ningún trabajador/a deberá sentirse obligado a permanecer en instancias en las que estén siendo agredidos.

i. DENUNCIA

- 1) Todo trabajador del establecimiento víctima de violencia, por parte de un apoderado, debe informar al encargado de convivencia escolar o algún integrante del equipo directivo de su confianza, la situación ocurrida. Esta debe ser narrada considerando todos los antecedentes, tales como personas involucradas, lugar, hora, razones, tipos de agresión, etc., con el fin de dejar un acta clara respecto a lo acontecido. Se sugiere que dicha información sea entregada a través de un relato escrito por el propio trabajador/a.
- 2) Se deben evaluar medidas preventivas y/o de contención para evitar la continuación del conflicto y la exposición del trabajador.

ii. INVESTIGACIÓN

- 1) Si la violencia ejercida por un padre o apoderado hacia un trabajador del establecimiento es de tipo física, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga y se realizará la denuncia correspondiente. En este caso se exigirá el cambio inmediato de apoderado y la prohibición de ingresar al establecimiento.
- 2) La Dirección podrá citar a las partes involucradas a entrevista con el fin de mediar en la resolución del conflicto o entrevistar a cada uno para conocer los antecedentes y evaluar medidas pertinentes para resguardar al funcionario.



iii. RESOLUCIÓN

- 1) El apoderado deberá pedir disculpas, con dirección y el encargado de convivencia escolar como testigos al trabajador afectado, y firmar un compromiso de no incurrir nuevamente en conductas violentas hacia ningún trabajador del colegio.
- 2) Al apoderado se le destituirá inmediatamente de su rol, realizando cambio de apoderado. De incurrir nuevamente en la falta, se le prohibirá el ingreso al establecimiento para cualquier actividad, independiente de su tipo.
- 3) El trabajador o trabajadora podrá realizar las acciones judiciales que estime pertinente, considerando la Ley Karin u otras.

VII.- Redes de apoyo:

- Oficina Local de la niñez (Alonso de Ercilla 7971, La Florida)
- Programa de Protección Especializado de Reinserción Educativa (PDE, Bartolomé Vivar 1250, La Florida)
- Programas de Intervención Especializada (PIE, Rojas Magallanes 866, La Florida)
- Programa Habilidades para la Vida La Florida (HPV, Serafín Zamora 6600, La Florida)
- Programas de Protección Especializada para el tratamiento de Consumo Problemático de Alcohol y/o Droga (PDC, Luis Cruz Martínez 162, La Florida)
- Además el colegio cuenta con una red de centros de atención que se van modificando con el tiempo y que deben ser informados por el equipo de convivencia escolar.
- CESFAM La Florida, Avenida la Florida 6015