

# **PROTOCOLO N° 6. DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

## **TÍTULO I: “CONSIDERACIONES.”**

### **ARTÍCULO 1: CONCEPTO DE AGRESIÓN**

Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por agresión toda acción u omisión que constituya maltrato físico o psicológico, ejercido de manera presencial, virtual o por escrito, que afecte la dignidad, integridad o bienestar de su receptor. Dicha agresión podrá manifestarse, entre otras formas, a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzamiento de objetos u otras conductas similares, siempre que estas se produzcan dentro del establecimiento o en el contexto de actividades escolares.

### **ARTÍCULO 2: COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO**

Se considerarán funcionarios del establecimiento todas aquellas personas que reciban una remuneración por la prestación de servicios dentro del establecimiento educacional. Lo anterior incluye tanto a quienes mantengan una relación de dependencia laboral con la entidad sostenedora, ya sea mediante contrato de trabajo u honorarios, como a quienes presten servicios bajo un régimen de subcontratación.

### **ARTÍCULO 3: CONDUCTAS TRANSGRESORAS**

Se entenderá por conductas transgresoras aquellas acciones u omisiones que vulneren las normas de respeto y convivencia entre funcionarios del establecimiento y apoderados, ya sea en la relación funcionario–apoderado o apoderado–funcionario del colegio. Estas conductas, cuyo listado es de carácter meramente ejemplar y no taxativo, incluyen actos de agresión física o psicológica, expresiones ofensivas, amenazas, actitudes intimidatorias, faltas de respeto graves u otras conductas que alteren la sana convivencia escolar.

#### **I. Agresiones verbales y físicas:**

- A) Insultos, descalificaciones o tratos vejatorios.
- B) Gritos, improperios o palabras ofensivas.
- C) Amenazas explícitas o veladas.
- D) Empujones, golpes o cualquier tipo de agresión física.
- E) Portazos, lanzamiento de objetos o gestos agresivos.

#### **II. Uso indebido de medios digitales o escritos:**

- A) Difusión de información falsa o dañina sobre un funcionario o apoderado.

- B) Uso de redes sociales, correos electrónicos u otras plataformas para desprestigiar o afectar la dignidad de la persona.
- C) Creación o publicación de material digital o impreso con contenido ofensivo o difamatorio.
- D) Envío de mensajes de acoso, amenazas o intimidación a través de medios digitales.

### **III. Faltas al respeto y abuso de poder:**

- A) Humillaciones o trato despectivo en público o privado.
- B) Uso de la posición de funcionario o apoderado para ejercer presión indebida.
- C) Discriminación arbitraria o trato desigual basado en prejuicios personales.

### **IV. Acoso y persecución:**

- A) Perseguir, hostigar o acosar de manera presencial o virtual.
- B) Insistir en comunicaciones o encuentros no solicitados y de carácter intimidante.

## **TÍTULO II. “SITUACIÓN EXCEPCIONAL; ACCIONES, PLAZOS, ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO Y PRONUNCIAMIENTO.”**

**SITUACIÓN EXCEPCIONAL. MEDIDA PREVENTIVA Y ACCIONES INMEDIATAS ANTE AMENAZAS U OBSERVACIÓN DE AGRESIÓN VERBAL O FÍSICA DE UN APODERADO HACIA UN COLABORADOR.** Rectoría del colegio dispondrá de manera inmediata la prohibición de ingreso al colegio de parte de un apoderado que amenaza o agrede, verbal o físicamente, a un colaborador del establecimiento educacional, sumado al deber de denunciar a Fiscalía, aplicar Ley Karin (21.643) o a cualquier organismo que se considere pertinente.

**ARTÍCULO 1:** DEBER DE INFORMAR. Cada integrante de la comunidad educativa ya sea, profesor, apoderado, auxiliar, administrativo y/o miembro del colegio que observe una situación conflictiva que involucre algún grado de maltrato o violencia entre miembros adultos de la comunidad educativa, tiene el deber de informar sobre el conflicto en forma inmediata y directamente.

El funcionario/colaborador derivará la situación a Inspectoría General o al Director de Convivencia Escolar dentro del mismo día en que ocurre el hecho; de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

**ARTÍCULO 2:** PERÍODO DE INDAGACIÓN. El Director de Convivencia Escolar junto con la Orientadora o Coordinadora de Ciclo, llevarán adelante una indagación preliminar sobre el hecho denunciado, el cual no podrá durar más de cinco días hábiles, y el protocolo tendrá

una duración no mayor a 20 días hábiles. Durante el período de indagación se podrán realizar algunas de las siguientes gestiones, atendiendo a la particularidad del caso y según el criterio del Director de Convivencia Escolar.

- A) Solicitar declaración escrita de los involucrados.
- B) Entrevistar a los involucrados dejando constancia de sus relatos y versiones en la hoja de entrevistas.
- C) Revisar hoja de vida de funcionario, así como revisar antecedentes de apoderado, si correspondiese.
- D) Realizar entrevista a otros involucrados, como testigos u otras personas que puedan entregar antecedentes importantes.
- E) Solicitar a diferentes estamentos del colegio informes u otro tipo de documentos con el objetivo de aclarar los hechos.
- F) Aplicar medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los involucrados, de acuerdo con la gravedad del caso. Entre estas medidas se contemplan la separación del eventual responsable de su función directa con los involucrados, así como la prohibición de ingreso inmediata si fuese un apoderado quien incurre en amenaza, agresión verbal o física, como estipula el Título II del presente protocolo. Además, se tendrá en consideración la presunción de inocencia como parte integrante de su garantía constitucional.

Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

**ARTÍCULO 3:** DETERMINACIÓN DE LOS HECHOS NARRADOS. Una vez finalizado el periodo de indagación se pueden presentar las siguientes situaciones:

**I. En situaciones con hechos o conflictos aislados:** Coordinadoras de Ciclo, Orientadora o el Director de Convivencia Escolar, deberán atendida la gravedad de los hechos:

- A) Hablar con todos los involucrados, para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados. Se tendrá en consideración cuál es la mejor modalidad en la que se deba llevar a cabo esta entrevista (individual o grupal) para velar que esto no perjudique a ninguno de los involucrados y no pasar a llevar sus necesidades emocionales.
- B) En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista mayor gravedad, se podrá solucionar con Coordinadoras de Ciclo.

**II. En situaciones con hechos o conflictos graves:** En casos de mayor gravedad la Inspectora General y/o el Director de Convivencia Escolar llevará adelante una investigación sobre el hecho, considerando al menos los siguientes pasos:

- A) El Director de Convivencia Escolar deberá activar el Protocolo, dando inicio al período de investigación, generando así el expediente del caso, donde consten los registros de toda la información y antecedentes recopilados.

- B) Se deberá notificar por correo electrónico, entrevista presencial y/o carta certificada a las partes involucradas hasta 5 días desde que se haya activado el protocolo.
- C) Durante el proceso investigativo se cautelará la debida reserva de la situación en beneficio de la intimidad y dignidad de las partes involucradas.
- D) Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
- E) Detectar a los involucrados, tanto agresores como víctimas, determinando los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de las partes.
- F) Evaluar la presencia de observadores o testigos de los hechos.
- G) Dejar por escrito todo hecho relevante del caso.

**ARTÍCULO 4:** DE LA INVESTIGACIÓN. Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra. En el período de investigación se podrán realizar algunas de las siguientes gestiones, atendiendo a la particularidad del caso y según el criterio del Director de Convivencia Escolar:

- A) Solicitud de descargos de los involucrados en la activación del protocolo, consistentes en la presentación formal de antecedentes, argumentos y pruebas por parte de dicha persona con el fin de dar a conocer su versión de los hechos para que explique, justifique o aclare su conducta o participación en el contexto en que se activó el protocolo, garantizando así su derecho a defensa y debido proceso.
- B) Revisar hoja de vida de los involucrados.
- C) Realizar entrevista a otros involucrados, como testigos u otras personas que puedan entregar antecedentes importantes.
- D) Solicitar a diferentes estamentos del colegio informes u otro tipo de documentos con el objetivo de aclarar los hechos.

Al finalizar el proceso investigativo, el Director de Convivencia Escolar, deberá presentar el informe al Comité de Convivencia Escolar con el cierre del proceso investigativo y sus resultados.

## **TÍTULO II: “PERSONAS RESPONSABLES DE ACTIVAR E IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO.”**

**ARTÍCULO 5:** ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO. El responsable de activar e implementar el protocolo es el Director de Convivencia Escolar, dando inicio así al periodo de investigación y generando el expediente del caso.

Se procurará que el encargado cuente con las competencias necesarias para contener y

acompañar a los involucrados en todo el proceso investigativo y sus resultados, por lo que el establecimiento velará por la constante capacitación de esta persona durante el año en curso, con el fin de que este pueda velar en todo momento por la integridad de los apoderados.

### **TÍTULO III: “PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO.”**

**ARTÍCULO 6:** PLAZO DE INVESTIGACIÓN. El plazo de investigación será de 10 días hábiles, salvo que la gravedad de la falta demande un tiempo superior de investigación, el que en ningún caso podrá exceder en total los 25 días hábiles, la extensión del plazo deberá ser solicitado por el Director de Convivencia Escolar a la Rectora, quien lo aprobará de forma escrita.

**ARTÍCULO 7:** CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN. Al finalizar el proceso investigativo, y dentro de los dos días siguientes al cierre de la investigación, el Director de Convivencia Escolar deberá presentar un informe al Comité de Convivencia Escolar, sobre el cierre del proceso y sus resultados.

**ARTÍCULO 8:** RESOLUCIÓN. El Comité de Convivencia Escolar aplicará las medidas que establece este Reglamento para estos casos, notificando personalmente, vía reunión/entrevista *online* o por carta certificada al involucrado, dentro del plazo de las 24 horas siguientes al día que se resolvió.

**ARTÍCULO 9:** RECURSO DE APELACIÓN. Si una o ambas partes involucradas, no está de acuerdo con las medidas aplicadas por el Comité de Convivencia Escolar, podrá ejercer su derecho de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación ante la Rectoría del establecimiento según se establece en el presente reglamento. El plazo para contestar la apelación interpuesta será de 10 días hábiles por la Rectora.

**ARTÍCULO 10:** OTRAS INSTANCIAS. En caso de que alguna de las partes involucradas sienta que se han vulnerado sus derechos, puede acudir a la Superintendencia de Educación Escolar y/o la Corte de Apelaciones de Santiago.

### **TÍTULO IV: “ACCIONES DESTINADAS A LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS.”**

**ARTÍCULO 11:** INSTAR A SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS. En el caso de que existan algunas de las circunstancias a las referidas en este protocolo entre los adultos miembros de la comunidad educativa, el establecimiento deberá instar a la solución pacífica de los conflictos a través de la mediación.

**ARTÍCULO 12:** MEDIACIÓN: Este proceso consta en la resolución de conflictos donde un tercero imparcial colabora para que las partes por sí mismas puedan llegar a la solución del conflicto en el cual se encuentran inmersas.

**ARTÍCULO 13:** PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN. Los principios que deben estar presente en toda mediación son:

- A) **Voluntariedad:** El reclamado puede aceptar o no ser parte de un proceso de mediación. Asimismo, cualquiera de las partes podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, el que se dará por terminado, dejándose constancia en acta de dicha circunstancia, la que deberá ser firmada por las partes y el mediador.
- B) **Igualdad:** Para que pueda ser aplicado este procedimiento, las partes deberán encontrarse en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos.
- C) **Confidencialidad:** El mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional.
- D) **Imparcialidad:** El mediador debe actuar con objetividad, cuidando de no favorecer o privilegiar a una parte en perjuicio de la otra.

**ARTÍCULO 14:** MEDIACIÓN AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO. Frente a la ocurrencia de una situación de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa, el Director de Convivencia Escolar citará a las partes involucradas, siempre previa consideración de los principios señalados en el artículo anterior, generando las condiciones necesarias para que encuentren una adecuada forma de comunicación con el objeto de colaborar en que los interesados puedan llegar a una solución pacífica. Independientemente del resultado de la mediación, sea ésta exitosa o frustrada, el Director de Convivencia Escolar, que será quien actúa como mediador, deberá levantar un acta indicando el resultado del proceso.

**ARTÍCULO 15:** MEDIACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN. Si por cualquier circunstancia, la mediación no es posible de realizarse en el establecimiento educacional cualquier miembro de la comunidad educativa, podrá siempre recurrir a la Superintendencia de Educación que cuenta con una instancia especial de mediación para la solución pacífica de controversias.

## **TÍTULO V: “EVENTUALES MEDIDAS O SANCIONES.”**

**ARTÍCULO 16:** MEDIDAS APLICABLES A APODERADOS.

- A) **Entrevista personal:** Entrevista de la Rectora, Director de Convivencia Escolar, Orientadora o Inspectora General, con los apoderados involucrados acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.
- B) **Mediación entre las partes:** Solo si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los intervinientes, a fin de llegar a una resolución pacífica del conflicto.
- C) **Prohibición de ingreso al establecimiento educacional,** ya sea por el período de duración del presente protocolo, por un semestre o por la totalidad del año lectivo, dependiendo la gravedad de lo ocurrido.
- D) **Derivación a profesionales externos:** Sugerencia de atención con profesionales externos en caso de que se requiera.
- E) **Expulsión de la pertenencia a alguna directiva de curso por todo el año escolar:** Se

exigirá la salida del apoderado que pertenezca a alguna directiva, con el fin de lograr una mejora en las relaciones interpersonales y entregar un mensaje de total respeto hacia todos los apoderados integrantes de la comunidad escolar

- F) Suspensión temporal o definitiva como apoderados:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia de los talleres, actividades o encuentros, se podrá suspender temporalmente su participación como apoderado en el colegio, debiendo este nombrar por escrito al “apoderado dos”. La suspensión temporal o definitiva dependerá de la gravedad de la falta y la decisión del Comité de Convivencia Escolar.

**ARTÍCULO 17:** MEDIDAS APLICABLES A FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO. Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad serán sancionadas, según su gravedad, mediante la aplicación de alguna de las siguientes medidas:

- A) Amonestación verbal.
- B) Amonestación escrita, con copia de la misma en la carpeta individual del trabajador y, si se estima necesario, remitiéndose una copia a la Inspección del Trabajo.
- C) Multas, cuyo monto no podrá exceder del 25 % de la remuneración diaria del trabajador infractor.
- D) Término del contrato de trabajo, si la gravedad de los hechos materia de la infracción es suficiente para configurar alguna de las causales de terminación del contrato de trabajo previstas por la Ley.

La aplicación de las sanciones se realizará acorde a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad vigente.

## **TÍTULO VI: "MEDIDAS PROTECTORAS DESTINADAS A RESGUARDAR LA IDENTIDAD DE LOS INVOLUCRADOS."**

**ARTÍCULO 18:** DEBER DE RESGUARDO.

Existirá la obligación, por parte del establecimiento de resguardar la intimidad e identidad de los involucrados en todo momento.

El mismo deber de resguardo establecido en el párrafo precedente, ha de considerarse respecto de la identidad del acusado, o de quien aparece como involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre afinada y se tenga claridad respecto del responsable.

## **TÍTULO VII: "PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA."**

**ARTÍCULO 19:** SITUACIONES ESPECIALES DE DENUNCIA. La Rectora del establecimiento deberá decidir quién del equipo directivo debe realizar alguna de las

siguientes acciones en los casos que a continuación se detallan:

- A) En el caso de que los hechos revistan el carácter de delito, se deberá interponer una denuncia ante la autoridad correspondiente (Carabineros, PDI, Fiscalía, Juzgado de Garantía) dentro de las 24 horas siguientes desde que se tomó conocimiento del hecho, previa citación de los apoderados o comunicación de los hechos, la cual deberá materializarse ya sea vía comunicación escrita (carta al apoderado) o electrónica (correo electrónico).