



ANEXO N° 9
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE MALTRATO DE UN
APODERADO A UN FUNCIONARIO DEL COLEGIO
IBEROAMERICANO

1. INTRODUCCIÓN

El Colegio Iberoamericano La Pintana, rechaza categóricamente las conductas de maltrato en general. Por lo anterior, pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos en el caso que se hayan producido. Es fundamental involucrar y comprometer a nuestros estudiantes y sus familias en el Buen Trato y la importancia de este hacia todos los miembros de la Comunidad Escolar.

Según señala el artículo 8° de la Ley 20.501 sobre calidad y equidad de la educación, “los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra de los profesionales de la educación”.

Por otro lado, la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada el 8 de septiembre de 2011, declara que cada establecimiento educacional debe sistematizar las acciones a seguir en aquellas situaciones que atenten contra la sana convivencia entre todos sus miembros, con el fin de evitar cualquier decisión arbitraria que se pueda tomar frente a dichas situaciones.

Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de un apoderado, padre, madre, tutor, familiar u otro adulto relacionado con alguno de nuestros estudiantes (cualquiera de estos actores de la Comunidad será llamado, en adelante, apoderado para efectos de este protocolo) en contra de cualquier funcionario del Colegio Iberoamericano, serán manejados bajo la consideración de falta grave a gravísima, según quede establecido luego del análisis del hecho, abordándolos con un manejo ajustado al **debido proceso**.

El objetivo del presente protocolo es consensuar las acciones y estipular el procedimiento frente a situaciones de maltrato en que los funcionarios del Colegio fuesen víctimas de por parte de cualquier apoderado, además de difundir en la Comunidad estas acciones.

Los lineamientos de este protocolo abarcan situaciones de maltrato que se produzcan al interior del colegio, en sus alrededores, en actividades extracurriculares promovidas por el colegio o en otros donde los funcionarios pudiesen encontrarse en horarios no laborales, además, se consideran espacios cibernéticos.

De acuerdo a la ley, es esencial que las acciones aquí descritas tengan un sentido formativo que se constituyan para los involucrados en una experiencia de aprendizaje, y no únicamente en una acción punitiva. De igual forma, dichas acciones complementan aquellas actividades que el colegio promueve para generar un clima social nutritivo y una convivencia favorable para el sano desarrollo de la persona, los que son agrupados esencialmente en el Pla de Gestión de la Convivencia Escolar. Definiremos el **Maltrato de un/a apoderado/a contra un/a funcionario/a**, a cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, en contra de uno o más funcionarios de nuestro Colegio, en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

- 1) Producir temor razonable de sufrir menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o entre derechos fundamentales
- 2) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo o
- 3) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño laboral, profesional, afectivo, moral, intelectual o físico.

Asimismo, definimos las siguientes conductas como constituyentes de maltrato de apoderado a funcionario:

- 1) Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier funcionario del Colegio.
- 2) Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de cualquier funcionario del Colegio.
- 3) Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, humillar, etc.) a cualquier funcionario del Colegio.

- 4) Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a cualquier funcionario del Colegio a través de chats, blogs, Instagram, Facebook, WhatsApp, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;
- 5) Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia funcionarios del Colegio.
- 6) Realizar acosos o ataques de connotación sexual a otro u otros a cualquier funcionario del Colegio (en ese caso se deberá aplicar protocolo de acción para abuso sexual).
- 7) Intimidar a los funcionarios del Colegio con todo 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.
- 8) Si se produce una agresión física o psicológica grave, en funcionario será derivado a un servicio de urgencias o a la Mutual de Seguridad para constatar lesiones. Por otro lado, si se el apoderado agresor atenta contra la seguridad de algún funcionario y se niega a salir del Colegio, el Equipo Directivo podrán llamar a Seguridad Ciudadana y/o Carabineros para solicitar el desalojo.

2.- PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A POSIBLE MALTRATO DE APODERADO A FUNCIONARIO

2.1.- Reporte de situación de maltrato todo miembro de nuestra comunidad tiene la obligación de dar aviso inmediatamente a las autoridades del Colegio en caso de enterarse, por sí mismo o través de terceros, de cualquier situación de maltrato de un apoderado hacia funcionarios, sea que haya sido cometido al interior de nuestro establecimiento o fuera de él.

2.1.1.- Todo funcionario que sea víctima de maltrato de un apoderado, sea testigo o reciba esta información tiene la obligación de informarlo de forma inmediata al encargado de Convivencia Escolar. Si el encargado de Convivencia no se encuentra, deber ser informado a unos de los Inspectores Generales. Si ninguno de los previamente señalados estuviesen disponibles, cualquier miembro del equipo de gestión, está en condiciones de recibir la información.

2.1.2.- Quien reciba el reporte de maltrato debe escucharlo con atención, darle importancia, no hacer conjeturas y no emitir juicios de valor previos. Además, debe hacer un escrito de dicha entrevista, redactando de forma textual lo sucedido.

2.1.3.- Sea quien fuera la persona que haya recibido el primer reporte, este deberá informar de forma inmediata al Encargado de Convivencia Escolar pues solo esta persona estará habilitada para ejecutar el procedimiento correspondiente como indagador.

2.1.4.- De ser necesario se mantendrá la confidencialidad de la identidad del informante, sea este el funcionario afectado o no. Sin embargo, por razones justificadas, podría requerirse el conocimiento de la identidad del informante y/o afectado, situación que, de ser necesaria, se realizará tomando las debidas precauciones para resguardar su honra y dignidad.

2.2.- Acciones a seguir tras el reporte

En caso que la situación reportada, no cuente con evidencias o no fuese una situación infraganti, será el encargado de Convivencia Escolar el responsable de realizar la investigación de la acusación realizada, con el apoyo de Inspectoría General y otros miembros del Equipo de Gestión, si así se requiere. Esta investigación podrá tener un máximo de 10 días hábiles.

2.2.1.- Informar a los involucrados: El Encargado de Convivencia Escolar informará, en una entrevista que debe ser registrada de forma escrita, sobre la activación del protocolo y la investigación, al funcionario y al apoderado involucrado y a otros miembros de la Comunidad, solo en caso de ser necesario. De forma paralela, el Encargado de Convivencia Escolar envía un correo informando al Equipo Directivo sobre la acusación recibida y la activación del protocolo de acción.

2.2.2.- Recabar información sobre los hechos: el Equipo de Convivencia, con apoyo de Inspectoría, realizarán las entrevistas individuales y/o grupales de ser necesario, a los involucrados y/o posibles testigos para investigar los hechos acusados. Estas entrevistas deben ser registradas de forma escrita.

Los apoderados deben ser citados por medios escritos y/o digitales, donde quede constancia de la citación.

2.2.3.- En las entrevistas individuales con los involucrados, se busca obtener la descripción de los hechos. Es importante que en estas entrevistas se indague sobre la motivación del acto de maltrato, el contexto y la sistematicidad de dicha conducta si es que este hecho fuera corroborado en los relatos. Durante la investigación se conversará con los implicados estimulando la toma de conciencia. Cabe señalar que, dentro de las acciones a ejecutar, deberá considerar obligatoriamente procedimientos **que garanticen la escucha de las versiones de los involucrados y acogida de sus posibles descargos.**

2.2.4.- Luego de las entrevistas iniciales y del procedimiento aplicado, el Encargado de Convivencia deberá entregar un pronunciamiento de forma escrita al Equipo Directivo. En este escrito, debe señalar los hallazgos indicando si la acusación corresponde o no a una situación de maltrato. En conjunto, entre el Encargado de Convivencia Escolar y el Equipo Directivo, definirán cómo se llevarán a cabo las acciones propuestas u otras que puedan surgir de estas reuniones.

2.3.- INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y ACCIONES A SEGUIR A LOS INVOLUCRADOS

Una vez que la resolución ha sido entregada al Equipo directivo, y se han acordado las acciones a realizar, se deberá informar a los involucrados:

2.3.1. Si el reclamo es desestimado: el Encargado de Convivencia Escolar, o quien determine el Equipo Directivo, comunicará la decisión a todas las partes, en la extensión y profundidad que les corresponda conocer, cautelando a través de esto la integridad y dignidad de los involucrados. Si a pesar de desestimarse la situación de maltrato, existe una situación de conflicto entre las partes se propondrá espacios de diálogo, mediación, etc.

2.3.2. En el caso de que el maltrato fuera acreditado se debe considerar el Proyecto Educativo y los reglamentos del colegio, teniendo presente las siguientes variables antes de seguir medidas a aplicar:

- 1) La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de las faltas a la buena convivencia.
- 2) Las obligaciones legales, reglamentarias y/o contractuales vinculadas a la obligación de proporcionar un buen trato todos los miembros de la Comunidad Educativa, según quién sea el autor de la falta (apoderado, funcionario u otro adulto vinculado no contractualmente al Colegio).
- 3) El grado de falta asignada al maltrato según el reglamento interno y la legislación vigente.
- 4) La naturaleza, intensidad y extensión de la falta, así como las características del afectado.
- 5) La conducta anterior del responsable.
- 6) Los antecedentes y descargos presentados por el autor de la falta.
- 7) Otros aspectos relevantes consignados durante la indagación del hecho.
- 8) Si se produce una agresión física o psicológica grave, en funcionario será derivado a un servicio de urgencias o a la Mutual de Seguridad para constatar lesiones. Por otro lado, si se el apoderado agresor atenta contra la seguridad de algún funcionario y se niega a salir del Colegio, el Equipo Directivo podrá llamar a Seguridad Ciudadana y/o Carabineros para solicitar el desalojo.

La medida y/o sanción sugerida deberá corresponder únicamente a las establecidas en los cuerpos normativos atinentes a la falta cometida, pudiendo ser el Reglamento de Convivencia del Colegio, otras normas o compromisos atinentes suscritos por el autor de la falta y/ aspectos legales y penales. En los casos en que existan dudas respecto de las medidas susceptibles de ser tomadas, se consultará al asesor jurídico del Colegio u otros organismos competentes para actuar conforme a derecho. Estas medidas incluyen el cambio de apoderado.

Las medidas reparatorias que pudiesen tomarse, se refieren a acciones concretas que el agresor realiza con la persona agredida. Tienen por objetivo que el agresor reconozca el daño infringido y lo restituya. Es fundamental que dicha acción surja del diálogo y de la toma de conciencia del daño ocasionado, no de lo que un tercero estime o imponga. Mientras que las sanciones frente a las situaciones de maltrato están definidas según la gravedad y naturaleza del hecho, las que emanar del Manual de Convivencia, Código Civil o Código Penal.

En el caso que el acto de maltrato sea constitutivo de delito y fue perpetrado por una persona mayor de 14 años, el

docente puede adoptar medidas legales tales como solicitar medidas de protección o denunciar los hechos ante Carabineros o la PDI. Además, será obligación de la Dirección del Colegio denunciar cuando tomen conocimiento de hechos constitutivos de delito que hubieren tenido lugar en el establecimiento educativo.

Si hay situaciones que no estuviesen reguladas en estos documentos, será responsabilidad del Equipo directivo, asesorado por el Encargado de Convivencia tomar las medidas. En este caso, deberá actualizarse a la brevedad los protocolos, incorporando las nuevas situaciones.

Una vez decididas las medidas a tomar, el Encargado de Convivencia en conjunto con un miembro del Equipo Directivo, lo comunicarán a todas las partes, en una entrevista personal que debe ser registrada. La información entregada debe ser en la extensión y profundidad que les corresponda conocer (cautelando a través de esto la integridad y dignidad de los involucrados). En esta misma entrevista se debe informar respecto a la posibilidad que los involucrados tienen de hacer descargos de forma escrita, como se describe más adelante en este mismo protocolo.

Es importante considerar que:

- El apoderado responsable de la agresión, deberá seguir las indicaciones entregadas por el Colegio a través del Encargado de Convivencia o quien haya sido designado para ello por el Equipo Directivo. Se llevará un registro escrito de las reuniones, que deberá ser firmado por los apoderados.

2.3.3. APELACIÓN

Todas las partes involucradas tendrán derecho a apelar la resolución entregada. Para ello contarán con cinco días hábiles desde que les fuera comunicada la resolución. Este derecho a apelación o a entregar descargos, deberá ser informado durante la entrevista en que se entregó la resolución de la investigación, como ya se ha señalado.

Esta solicitud debe ser presentada por escrito a la Dirección del Colegio. Con esta nueva información y/o evidencias, el Equipo Directivo se reunirá con el Encargado de Convivencia Escolar para incorporar los nuevos antecedentes. Así, se determinará mantener o modificar la resolución tomada con anterioridad, respuesta que será entregada de forma escrita a la persona que entregó sus descargos y/o apelación y a otras involucradas si es que la resolución fuese distinta. En un plazo máximo de 10 días hábiles.

2.3.4. SEGUIMIENTO

Luego de un mes, la persona que el Encargado de Convivencia Escolar haya designado para ello, citará al funcionario afectado, con el fin de hacer la evaluación de las medidas y/o plan de acción realizado.

2.4.- ASPECTOS DE PREVENCIÓN DEL MALTRATO DE APODERADOS HACIA FUNCIONARIOS CONTENIDOS EN EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

2.4.1. Calendarización y temas para desarrollar en Escuelas para Padres durante el año escolar.

2.4.2. Capacitación de docentes y funcionarios en mediación y estrategias para la resolución de conflictos.

2.4.3. Promover y reforzar entre los adultos de la Comunidad Escolar actitudes, valores y virtudes, en especial las descritas en nuestro Proyecto Educativo.

2.4.4. Establecer una “Política de Buen Trato” entre las personas que componen la Comunidad Escolar, en donde se explicita la necesidad y conveniencia de un trato deferente, cordial, empático y transparente.

