

**PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIÓN DE CONFLICTO DE RELACIÓN ENTRE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD.**

**(FUNCIONARIO Y APODERADO / APODERADO Y FUNCIONARIO / ENTRE FUNCIONARIOS)**

**COLEGIO CUMBRES DE NOS**

1. **PRESENTACIÓN.**

En toda relación humana, pueden existir diferencias de opinión, las que pueden tener como consecuencias, la solución del problema o bien la agravación de la situación en cuestión. Es por esto que el siguiente Protocolo, tiene como finalidad, facilitar la forma de acción ante una situación de conflicto entre Apoderados y Funcionarios del Colegio.

Este Protocolo puede estar a disposición de toda la Comunidad educativa, ya sean Directivos, Docentes, Estudiantes y Apoderados.

1. **CONCEPTUALIZACIÓN.**

Desde tiempos remotos ha existido un gran interés en las diferencias individuales, tanto por lo fascinante que resulta saber sobre la variabilidad humana como porque las distintas habilidades y comportamientos que nos diferencian ayudan a establecer nuestra propia individualidad y a predecir el comportamiento ajeno.

Cuando hablamos de diferencias individuales, encontramos conceptos como temperamento, carácter y personalidad.

El temperamento es la base biológica de la personalidad, es hereditario e innato, que influye en la conducta. El carácter se determina por las experiencias vitales y entorno del individuo, implica rasgos tanto heredados como adquiridos. La personalidad es relativamente estable, aunque puede experimentar algunos cambios en base al aprendizaje y la experiencia, manifiesta en la conducta las fuerzas o disposiciones que residen en la persona.

Es en toda relación humana, que estas variables se ponen en acción, y no es el contexto escolar una excepción.

Los funcionarios de un Colegio, muchas veces pueden verse envueltos en situaciones de conflicto con la gran diversidad de Apoderados que existen en un establecimiento educativo; y la forma en cómo este afronta la situación será de mucha importancia en la respuesta del Apoderado.

Se hace entonces necesario especificar las acciones a seguir al momento de existir un conflicto entre ambos, y las sanciones que el Colegio cree pertinentes en caso de que esta falta sea grave,

Se hace prudente intervenir con las partes ante una falta de respeto la que sin duda amerita sanción; las cuales se describirán en el presente Documento.

1. **Protocolo de actuación frente a situaciones Agresión de parte de un apoderado a funcionarios.**
2. **Agresión verbal.**

Ante una situación en la cual un Apoderado agrede verbalmente a un funcionario del Colegio, se hace necesario entregar una carta dirigida a la Superintendencia de Educación Provincial, manifestando tal situación ocurrida. Esta carta es redactada por el Funcionario afectado, firmando también la Dirección del Establecimiento, lo que avala su respaldo.

**1.1. Actuar del docente afectado.**

1. El funcionario afectado debe informar inmediatamente los hechos ocurridos a la dirección vía correo electrónico con copia a Convivencia Escolar e Inspectoría. Si la gravedad lo requiere, debe comunicarse presencialmente la situación a la directora; en el caso de no estar disponible con el inspector o Convivencia Escolar.
2. El funcionario puede solicitar por medio de correo electrónico institucional, dirigida a la Dirección del Colegio, la no atención del Apoderado, y la solicitud de no relacionarse con el agresor en Reuniones con los padres del curso, lo que puede significar la solicitud de Cambio de representante del estudiante en su formación (Apoderado), el cual accederá a dejar su condición de apoderado de manera inmediata, cuando el director y/o sostenedor del establecimiento se lo solicite, dejando como apoderado principal, al apoderado suplente en la ficha de matrícula, u otro que estime conveniente, siempre y cuando sea mayor de edad.
3. Toda la situación ocurrida, quedará por escrito en Libro de Actas o bitácora, a cargo del Inspector General del Establecimiento. Debe quedar firmado además por el funcionario agredido.

**1.2. Niveles de gravedad**:

*Leve*: La acción(es) de violencia verbal en esa dinámica relacional no son frecuentes y/o su intensidad es leve. La situación emocional del violentado no presenta secuelas negativas como consecuencia de dichas conductas.

Grave: La acción(es) de violencia verbal son frecuentes y generalizadas por parte del violentador(es). La situación emocional del violentado ha recibido un daño significativo, teniendo dificultades para funcionar adaptativamente en el establecimiento y/o otros ámbitos de la vida.

Gravísimo: La acción(es) de violencia verbal son constantes y/o su intensidad elevada. La situación emocional del violentado presenta un daño severo como consecuencia de esta situación.

**1.3. Sanciones a ejecutar**

**Nivel leve:**

* Debe entregar personalmente o a través de correo electrónico sus excusas y disculpas al funcionario ofendido; estableciendo por escrito que si vuelve a suceder con el mismo y/u otro profesor se tomará como acción gravísima.
* En caso de negativa del Apoderado (a) a lo anterior, se comunicará la situación producida a las Autoridades Superiores (Departamento Educación, Superintendencia de Educación), en nota suscrita por el Profesor (a) ofendido (a), avalada por la firma del equipo de abordaje.
* Se notifica al apoderado que queda en condicionalidad su situación de apoderado y que por tanto en una próxima oportunidad que se repita un hecho similar se dispondrá a cambiar de apoderado (Esta notificación deberá ir firmada por equipo de abordaje y entregada a autoridades pertinentes). Si existiera una actitud positiva por parte del Apoderado (a), transcurrido un tiempo prudente (dos o tres meses), la dirección del establecimiento podrá levantar la situación de condicionalidad. Dirección del establecimiento podrá levantar la situación de condicionalidad del apoderado/a

**Nivel grave:**

* Debe entregar personalmente sus excusas y disculpas al funcionario ofendido.Se podrá evaluar su continuidad como apoderado o cambio.
* Si el apoderado no reconoce y/o acepta entregar disculpas Y/o generar acciones remediales para el funcionario ofendido:

<http://wwwfs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/PlanFormacionCiudadana/ReglamentodeConvivencia10426.pdf>

**2. Agresión física**.

Ante situación de agresión física por parte de un Apoderado a un Funcionario del Establecimiento, se dejará constancia escrita de tal situación en Libro de actas o bitácora, el cual estará a cargo del Inspector General del Establecimiento, quién deberá dejar firmado y timbrado lo ocurrido, además de solicitar la firma del funcionario agredido. Se hace indispensable realizar un sumario interno por Dirección, además de entregar por escrito carta a la Superintendencia de Educación Provincial, detallando el hecho ocurrido. Esta carta es redactada por el Funcionario y firmada también por la Dirección del Establecimiento, lo que avala el relato.

1. Niveles de Gravedad:

Leve: La acción de violencia física no ha provocado en ningún momento lesión alguna en el violentado o el violentado ha sufrido un daño/lesión mínima que no ha requerido atención médica.

Grave: La acción de violencia física ha provocado lesiones físicas de carácter moderado o que han requerido algún tipo de diagnóstico o tratamiento médico. El afectado presenta lesiones en diferentes fases de cicatrización/curación.

Gravísimo: La acción de violencia física ha generado que el violentado haya requerido hospitalización o atención médica inmediata a causa de las lesiones producidas por la acción de violencia.

**3. Obligación de denuncia de agresión.**

La Dirección del Establecimiento en conjunto con el Funcionario agredido, deberá denunciar cualquier acción que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, entre otros. Se deberá denunciar a Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los Tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

**3.4. AGRESIÓN VERBAL POR PARTE DE UN FUNCIONARIO HACIA EL APODERADO.**

Si existiese la situación de agresión verbal por parte de un Funcionario del Establecimiento Educacional hacia un Apoderado del mismo Colegio, se notificará con una carta de amonestación escrita por el Sostenedor y / o dirección del Establecimiento

* Se solicitará que el Apoderado deje por escrito tal situación, en Libro de Reclamos, el que está a cargo de Inspectoría General del Colegio.
* Se solicitará al Funcionario, que sostenga entrevista con el Apoderado, en la cual, pedirá disculpas por su accionar.
* Si ocurriese el hecho que el Funcionario repite su conducta, podrá evaluarse la expulsión del Funcionario del Establecimiento Educacional.

**3.5. AGRESIÓN FÍSICA POR PARTE DE FUNCIONARIO HACIA EL APODERADO.**

Si existiese la situación de agresión física por parte de un Funcionario hacia un Apoderado del Establecimiento se evaluará su expulsión y término de Contrato del Colegio, previo sumario interno realizado por Dirección.

* Se solicitará que el Apoderado deje constancia escrita por tal situación ocurrida en Libro de Reclamos del Establecimiento el que está a cargo de Inspectoría General.

 **3.6. OBLIGACIÓN DE DENUNCIA DE AGRESIÓN.**

En caso que el Apoderado decida hacer una denuncia por el hecho ocurrido, será responsabilidad del mismo llevarla a cabo a las entidades pertinentes.