



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

(Agresión, Maltrato y/o Violencia)

COLEGIO CUMBRES DE NOS



I. 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.

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.



II. CONCEPTOS Y TIPIFICACIÓN DE ACCIONES.

La violencia es un factor de riesgo importante para la salud, el bienestar y el ejercicio de los derechos humanos, incluidos los derechos sexuales y reproductivos. Particularmente, en relación con la salud, la violencia física, sexual y/o psicológica, en cualquier etapa de la vida, trae como consecuencia un incremento en el riesgo de desarrollo de problemas de salud subsiguientes. Estas formas de violencia tienen efectos fatales, como homicidio y suicidio.

1. Agresión Psicológica

Conductas que hieren a los otros verbalmente, a través de la manipulación de las relaciones con los iguales: control directo, dispersión de rumores, mantenimiento de secretos, silencio, avergonzar en un ambiente social, alienación social, rechazo por parte del grupo, e incluso exclusión social. Se puede inferir que toda agresión, sea física, emocional, sexual, verbal, entre otros, afectará directamente su salud psicológica/mental.

2. Agresión Emocional

Agresión de naturaleza fundamentalmente emocional generada no por un estresor externo, sino por el afecto negativo que dicho estresor activa, produciendo ira y tendencias agresivas.

2.1. Agresión Física: Ataque a un organismo mediante armas o elementos corporales, con conductas motoras y acciones físicas, el cual implica daños corporales.

2.2. Agresión verbal: Respuesta oral que resulta nociva para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo. Se comprenderá como agresión verbal todo acto en el que, por medio de las palabras, sea de forma oral o por escrito (digital o por papel), el estudiante atente en contra de la dignidad y la autoestima de otra persona.

2.3. Agresión virtual (digital): Acción intencional de dañar a una persona mediante las redes sociales, utilizando la tecnología a su favor, por la que el agresor obtiene un objetivo: agredir detrás de pantalla para provocar el malestar de la víctima.



3. Niveles de gravedad de los efectos.

3.1 Niveles de gravedad en violencia verbal.

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.

3.2. Niveles de gravedad en agresión física.

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.



III. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE AGRESIÓN ENTRE ESTUDIANTES.

1. Activación de protocolo:

1.1. Recomendaciones

Recomendaciones generales:

- Si un niño/a le entrega señales que desea comunicarle algo delicado y lo hace espontáneamente, invitarlo a conversar en un espacio que resguarde su privacidad.
- Manténgase a la altura física del niño/a. Por ejemplo, invítale a tomar asiento.
- Haga todo lo posible por ser empático y mantenga una actitud tranquila.
- Procure que el niño/a se sienta escuchado, acogido, creído y respetado a medida que va relatando los hechos.
- No interrumpa, no lo presione, no haga preguntas innecesarias respecto a detalles.
- Intente transmitirle al niño/a que lo sucedido no ha sido su culpa.
- No cuestione el relato del niño. No enjuicie.
- Si el niño/a no quiere hablar, no lo presione. Respete su silencio.
- Registre en forma textual el relato del niño (esto puede servir como evidencia al momento de denunciar).

3. Procedimiento frente agresión verbal (oral o virtual).

Se comprenderá como agresión verbal todo acto en el que, resulta nocivo para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo. Como también, por medio de las palabras, sea de forma oral o por escrito (virtual o por papel), el estudiante atente en contra de la dignidad y la autoestima de otra persona.

- a. El funcionario/a que observe señales o reciba una declaración relacionada a alguna situación de agresión verbal (oral o digital) de un estudiante deberá informar al Profesor Tutor a través de correo electrónico con Copia al Equipo de Gestión, dentro de 12 horas máximo que fue avisado.
 - Si es una discusión, y el funcionario la observa en el momento, deberá comunicarse inmediatamente con Inspectoría y/o convivencia escolar, y



- aguardar con los estudiantes, hasta que estos sean tomados por inspectoría. Aquí el inspector continúa en el punto d.
- El docente que observa dejará registro escrito de la primera evidencia en el libro de clases y en los documentos que destinen para ello, incluyendo testimonios o recursos digitales si estuvieran disponibles. Si el funcionario que observa no es docente, deberá solicitar al profesor tutor que deje el registro en el libro de clases.
 - Si el apoderado es quien observa señales o recibe un testimonio, debe comunicarlo directamente al profesor tutor de su pupilo vía correo electrónico en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
 - Si un estudiante observa actos de agresión oral o virtual, deberá informar inmediatamente al profesor que esté presente en sala. Si está en recreo, podrá informar a los funcionarios que se encuentran observando. El funcionario que reciba la información evitará exponer al estudiante que informa.
- b. En el caso que el profesor tutor reciba un aviso, completará el documento correspondiente para derivación de caso, e informará vía correo electrónico a Inspectoría con copia al Equipo de Gestión, dentro de 12 horas máximo en que fue avisado.
- En el caso que la persona que haya avisado al profesor tutor no sea un funcionario docente, el profesor tutor se encargará de dejar el registro en el libro de clases.
- c. Una vez verificada la posible situación de agresión verbal, el colegio deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: Valoración, comunicación y acciones de protección.
- Valoración: Mantener un estado de alerta ¿es aislada la situación? ¿Es una situación reiterada?
 - Comunicación aislada y prudente con el afectado y apoderado.
 - Entrevista a los involucrados, posibles testigos y evidencias.
 - En todo momento se respetará la privacidad del estudiante, se mantiene la confidencialidad.
 - Acciones de protección: Al agresor (es) y a la víctima
- d. El Inspector citará al estudiante afectado a una reunión privada para analizar la realidad y el impacto de los hechos en la persona, y determinar la gravedad del acto.



- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - El inspector podrá solicitar la compañía de la Psicóloga Educacional y/o Convivencia Escolar si fuese necesario.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- e. El inspector realizará una reunión con la persona que produce los actos de violencia para dar conocimiento de la situación y analizar la perspectiva de la persona, de modo de determinar consciencia, responsabilidad y culpabilidad.
- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- f. El inspector indaga los hechos con el profesor tutor, los profesores y/o compañeros de modo de corroborar o identificar situaciones que no hayan sido tomadas en cuenta.
- Si el Inspector determina como gravísima la situación de acuerdo al Reglamento Interno, solicitará una reunión con el Equipo de Gestión a la brevedad posible, dentro de 12 horas máximo, para abordar la situación.
- g. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, si es que hubiesen agravantes, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
- Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .
 - El inspector podrá evaluar el tratamiento específico para el estudiante afectado (y/o agresor) junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas (OPD, entre otros), si fuese necesario.
 - Las sanciones deberán ser consecuentes a la falta según el reglamento, pero tendrán adaptaciones según la edad del educando, y su nivel de conciencia frente a los hechos (considerando los niveles de ciclo y condiciones específicas).



- Si la infracción constituye un delito o una vulneración a los derechos del niño, éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- h. El inspector citará a los apoderados tanto de la persona afectada como de aquel que produce el acto de violencia verbal (juntos o separados según determine) para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
 - Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones que haya determinado el equipo de gestión según lo estipulado en el Reglamento Interno.
 - La citación de los apoderados deberá ser solicitada en un plazo máximo de 24 horas recibida la “Derivación de Caso”, vía correo electrónico institucional.
- i. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
 - Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- j. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una Vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- k. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.
- l. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto H, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.



4. Procedimiento frente agresión física.

Comprenderse como agresión física todo ataque a un organismo mediante armas o elementos corporales, con conductas motoras y acciones físicas, el cual implica daños corporales.

- a. El funcionario/a que presencie una agresión física (de una de las partes o todos los involucrados), deberá comunicarse inmediatamente con la inspectoría para que tome a los estudiantes a un lugar apartado.
 - En el caso de que estén peleando, intentará separar a los estudiantes, siempre y cuando no se vea afectada su integridad física. Si fuese necesario, esperar que el inspector llegue al lugar, o solicitar ayuda inmediatamente de los adultos que se encuentren en su entorno.
 - Si es docente, dejará inmediatamente registro en el libro de clases. Si el funcionario no fuese docente, le dirá a inspectoría que deje registro.
 - En el caso que el estudiante se encuentre golpeando a otro estudiante, los adultos más próximos intentarán separarlos y apartar a los estudiantes que puedan estar observando. Si el nivel de agresión pone en riesgo la integridad de las personas que vayan a intervenir, se resguardará primeramente a los estudiantes que observan, y no se intentará intervenir debido al peligro que esto implica. Si el agresor está portando armas, se pedirá a todo el personal que se aleje y se llamará a PDI y Carabineros de Chile indicando la urgencia.
 - En el caso que la agresión dañe considerablemente la integridad física del afectado se procederá a llamar inmediatamente a urgencias médicas.
 - Dada la emergencia, si hubiese daño físico, se procederá a llevar al afectado al Centro Médico más cercano, mientras se contacta al apoderado para su derivación.
- b. Si un profesor recibe información de un acto de agresión que no haya observado, pero pasó en el momento, informará inmediatamente a inspectoría. Si recibe testimonio de un evento pasado, debe comunicarlo por correo electrónico al profesor tutor inmediatamente.
 - Todo acto de violencia debe ser informado inmediatamente por el estudiante afectado al profesor del aula. Si fuese en recreo o espacio común deberá informar al inspector; si siente que está en peligro de agresión buscará ayuda al adulto más cercano, quien deberá acompañar al estudiante hasta que este esté con inspectoría.



- Si el apoderado es quien observa señales o recibe un testimonio de un acto de agresión, debe comunicarlo directamente al profesor tutor de su pupilo vía correo electrónico en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
- c. El inspector indaga los hechos con el profesor tutor, los profesores y/o compañeros de modo de corroborar o identificar situaciones que no hayan sido tomadas en cuenta.
 - Si el Inspector determina como gravísima la situación de acuerdo al Reglamento Interno, solicitará una reunión con el Equipo de Gestión a la brevedad posible, dentro de 12 horas máximo, para abordar la situación.
- d. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, si es que hubiesen agravantes, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
 - Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .
 - El inspector podrá evaluar el tratamiento específico para el estudiante afectado (y/o agresor) junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas (OPD, entre otros), si fuese necesario.
 - Las sanciones deberán ser consecuentes a la falta según el reglamento, pero tendrán adaptaciones según la edad del educando, y su nivel de conciencia frente a los hechos (considerando los niveles ciclo y condiciones específicas).
 - Si la infracción constituye un delito o una vulneración a los derechos del niño, éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- e. El inspector citará a los apoderados tanto de la persona afectada como de aquel que produce el acto de agresión física (juntos o separados según determine) para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
- f. Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones que haya determinado el inspector o el Equipo de gestión según lo estipulado en el Reglamento Interno.



- La citación de los apoderados deberá ser solicitada en un plazo máximo de 24 horas recibida la “Derivación de Caso”, vía correo electrónico institucional.
- g. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
 - Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- h. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- i. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.
- j. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto H, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.

IV. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE AGRESIÓN POR PARTE DE UN ESTUDIANTE A FUNCIONARIOS.

1. Frente a agresión verbal (oral u escrita).

- a. Todo funcionario que reciba una agresión verbal deberá informar inmediatamente a la Inspectoría.
 - El docente que recibe la agresión deberá dejar registro textual de lo escuchado o leído en el libro de clases. Si el funcionario no es docente, deberá solicitar al inspector que deje registro textual de lo escuchado o leído.



- b. El inspector indaga los hechos con el funcionario afectado, los profesores y/o estudiantes de modo de corroborar o identificar situaciones que no hayan sido tomadas en cuenta.
- c. El inspector realizará una reunión con la persona que produce los actos de violencia para dar conocimiento de la situación y analizar la perspectiva de la persona, de modo de determinar consciencia, responsabilidad y culpabilidad.
 - Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- d. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, si es que hubiesen agravantes, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
 - Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .
 - El inspector podrá evaluar el tratamiento específico para el estudiante agresor junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas (OPD, entre otros), si fuese necesario.
- e. El inspector citará a los apoderados del estudiante agresor en conjunto con el profesor afectado para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
 - Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones que haya determinado el Inspector o el Equipo de Gestión según lo estipulado en el Reglamento Interno.
 - La citación de los apoderados deberá ser solicitada en un plazo máximo de 24 horas sucedido el hecho, vía correo electrónico institucional.
- f. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
 - Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del



- establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- g. Si la infracción constituye un delito o una vulneración a los derechos del niño, éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.
- h. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- i. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto F, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.

2. Frente a agresión física.

- a. Todo funcionario que reciba una agresión física deberá informar inmediatamente a la Inspectoría y solicitar su presencia.
- El docente que recibe la agresión deberá dejar registro textual de lo sucedido en el libro de clases. Si el funcionario no es docente, deberá solicitar al Inspector y/o Convivencia Escolar que deje registro textual.
 - Si el inspector no estuviese disponible o si fuese el que está siendo agredido, deberá comunicarse con Convivencia Escolar o el Equipo de Gestión.
 - Si el estudiante se encuentra golpeando al funcionario, el adulto más cercano deberá separarlos, siempre y cuando no dañe su integridad física. Además, se deben alejar los estudiantes que estén observando.
 - Si no hay un adulto cerca, y la agresión del estudiante no le permite pedir ayuda al funcionario, los estudiantes deberán abandonar el lugar de los hechos, y solicitar ayuda al adulto más cercano.
 - En el caso que el estudiante esté utilizando armas en el conflicto, todas las personas presentes deberán alejarse inmediatamente, resguardando su integridad física. En este caso, el primer adulto que observe los hechos, deberá llamar inmediatamente a carabineros y/o PDI. El estudiante deberá permanecer aislado aguardando el arribo de las policías.



- b. El inspector indaga los hechos con el funcionario afectado, los profesores y/o estudiantes de modo de corroborar o identificar situaciones que no hayan sido tomadas en cuenta.
- c. El inspector realizará una reunión con la persona que produce los actos de violencia para dar conocimiento de la situación y analizar la perspectiva de la persona, de modo de determinar consciencia, responsabilidad y culpabilidad.
 - Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
 - Si el estudiante hubiese incurrido al uso de armas, se le apartará en un lugar aislado a la espera de carabineros o PDI, y por lo tanto, no se realizará esta reunión con el estudiante.
- d. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, si es que hubiesen agravantes, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
 - Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .
 - El inspector podrá evaluar el tratamiento específico para el estudiante agresor junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas (OPD, entre otros), si fuese necesario.
 - Si la infracción constituye un delito éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- e. El inspector citará al apoderado del estudiante agresor en conjunto con el profesor afectado para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
 - Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones que haya determinado el Inspector o Equipo de Gestión según lo estipulado en el Reglamento Interno.
 - La citación de los apoderados deberá ser solicitada dentro de la misma jornada sucedido el hecho, vía correo electrónico institucional y llamada telefónica. Dada la gravedad de la situación, los apoderados deberán presentarse en un plazo máximo de dos horas recibida la notificación. El estudiante no podrá



retirarse del establecimiento si los apoderados no asisten o no dan razones fundamentadas para su ausencia. Si los apoderados no se presentan, el estudiante podría ser entregado a la Comisaría de Carabineros más cercana para el retiro de los apoderados.

- En el caso de ser delito, el estudiante será entregado a las policías correspondientes.
- f. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
- Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- g. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.
- h. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- i. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto F, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.



V. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES AGRESIÓN DE PARTE DE UN APODERADO A FUNCIONARIOS.

1. 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 funcionario afectado.

- a. El funcionario afectado debe informar inmediatamente los hechos ocurridos a La Dirección vía correo electrónico institucional con copia al Equipo de Gestión.
 - Si la gravedad lo requiere, debe comunicarse presencialmente la situación a la directora; en el caso de no estar disponible con la Inspectoría o Convivencia Escolar.
 - Si la persona realiza escándalo (gritos, insultos, entre otros) de agresión verbal en el establecimiento, se le solicitará al apoderado que abandone las dependencias o se procederá a llamar inmediatamente a carabineros, interponiendo la constancia correspondiente.
 - El docente que vivencia la agresión dejará registro de los eventos en el libro de clases. Si fuere un funcionario no docente, deberá pedir a inspectoría o convivencia escolar que deje el registro.
- b. El Equipo de Gestión investiga los hechos en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
- c. Si el Equipo de Gestión confirma la situación, procederá establecer la gravedad de los hechos, y a aplicar las indicaciones del Reglamento Interno, CAPÍTULO XVIII PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE APODERADO, Art. 48. Pérdida de condición de Apoderado, si fuese necesario.
 - 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 de Apoderados 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.

- d. El equipo de gestión citará al apoderado agresor, vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 24 horas, investigados los hechos.
 - 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.
 - Si el equipo de gestión determina el cambio de apoderado, se informará inmediatamente en la reunión, solicitando así se presente en una siguiente reunión en 48 horas con el nuevo apoderado (Esta notificación deberá ir firmada por Equipo de Gestión y entregada a autoridades pertinentes).
- e. El apoderado que cometa agresión deberá pedir las disculpas formales por medio de una carta escrita y firmada al funcionario agredido.
 - El apoderado tendrá 24 horas para entregar la carta firmada a Inspectoría y/o Convivencia Escolar.
 - Si el apoderado está condicionado, y no entrega esta carta dentro del plazo establecido, se considerará una falta, lo que podría resultar en su eliminación como apoderado.
- f. Toda la situación ocurrida, quedará por escrito en libro de clases y los documentos destinados para ello, a cargo del Inspector General del Establecimiento y/o Convivencia Escolar. Debe quedar firmado además por el funcionario agredido.

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 el Libro de Clases y los documentos destinados para ello, 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.



- a. El funcionario que vivencia agresión física por parte de un apoderado deberá informar inmediatamente a la Dirección del establecimiento.
 - En todo caso de agresión, la primera persona que observe y esté disponible llamará inmediatamente a Carabineros.
 - El funcionario que recibe la agresión, deberá dejar la constancia a carabineros o denuncia en entidades pertinentes y constatar lesiones dentro de la misma jornada. De ser necesario, la dirección determinará un encargado de apoyar a la persona en este acto.
 - En el caso que la agresión dañe considerablemente la integridad física del afectado se procederá a llamar inmediatamente a urgencias médicas.
 - El funcionario, deberá dejar registro en el libro de clases. En el caso de que se encuentre incapacitado o no sea docente, el Inspector y/o Convivencia Escolar deberá dejar el registro.
 - En el caso que el apoderado se encuentre golpeando al funcionario, los adultos más próximos intentarán separarlos y apartar a los estudiantes que puedan estar observando. Si el nivel de agresión pone en riesgo la integridad de las personas que van a intervenir, se resguardará primeramente a los estudiantes, y no se intentará intervenir debido al peligro que esto implica. Si el agresor está portando armas, se pedirá a todo el personal que se aleje y se llamará a PDI y Carabineros de Chile indicando la emergencia.
- b. 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 afectado y firmada también por la Dirección del Establecimiento, lo que avala el relato.
 - El docente afectado está en su derecho de interponer la orden de alejamiento correspondiente en el Juzgado .
- c. La dirección del establecimiento aplicará inmediatamente las indicaciones del Reglamento Interno, CAPÍTULO XVIII PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE APODERADO, Art. 48. Pérdida de condición de Apoderado.
 - La dirección podrá informar al apoderado la situación vía correo electrónico y/o en reunión virtual.
 - El apoderado suplente pasará a ser automáticamente el apoderado oficial. Si el apoderado que perdió la condición desea establecer otra persona, deberá responder el correo electrónico informando el nombre completo del nuevo apoderado, copia de la cédula de identidad y datos de contacto, en un plazo máximo de 48 horas recibida la notificación.



- d. Toda la situación ocurrida, quedará por escrito en libro de clases y los documentos destinados para ello, a cargo del Inspector General del Establecimiento y/o Convivencia Escolar. Debe quedar firmado además por el funcionario agredido.

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.

VI. AGRESIÓN 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 a la Inspección de trabajo, Superintendencia y al Ministerio de Educación por el Sostenedor y / o dirección del Establecimiento.

El establecimiento no es responsable de las agresiones que pueda producir un funcionario, ya que no representan los valores institucionales de nuestro Proyecto Educativo. El funcionario que incurra en faltas o delitos deberá responder como persona autónoma frente a las entidades públicas correspondientes.

1. Agresión verbal.

- a. Si un apoderado recibe agresión verbal de parte de un funcionario, digital u oral, éste deberá informar inmediatamente al Equipo de Gestión del establecimiento vía correo electrónico a contacto@colegiocumbresdenos.cl.
 - El apoderado está en su derecho de denunciar si lo estima conveniente.
 - El correo debe ser enviado en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
- b. Uno de los integrantes del Equipo de Gestión indagará los hechos con el funcionario y el apoderado de modo de corroborar o identificar situaciones que no hayan sido tomadas en cuenta.
- c. Una vez el Equipo de Gestión confirme los hechos, se solicitará al Funcionario, que sostenga entrevista con el Apoderado, en la cual, pedirá disculpas formales por su accionar.



- Si ocurriese el hecho que el Funcionario repite su conducta, podrá evaluarse la desvinculación del Funcionario del Establecimiento Educacional.
- La dirección del establecimiento podría tomar las acciones legales correspondientes frente a la Inspección del Trabajo según el Reglamento Interno de Orden, Seguridad e Higiene, y a la Superintendencia del Ministerio de Educación y sus indicaciones.

2. Agresión física.

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

- a. En caso de recibir agresión física estando dentro del establecimiento, el apoderado deberá solicitar a otro funcionario conversar inmediatamente con el Equipo de Gestión del establecimiento.
 - Si un funcionario observa los hechos, deberá solicitar la presencia de inspectoría inmediatamente en el lugar.
- b. El Equipo de Gestión tendrá una reunión inmediata con el apoderado para recibir su testimonio y conversar la situación producida.
 - Se dejará registro en las actas correspondiente de los hechos declarado con firma de todos los participantes.
- c. El Equipo de Gestión indagará con el profesor involucrado su versión de los hechos para determinar su responsabilidad y culpabilidad.
 - Si el profesor demostrarse que fue en defensa propia, se activará el protocolo correspondiente (Punto V de este protocolo).
 - Esta reunión se tendrá en el momento de los hechos, teniendo que el apoderado afectado aguardar en la sala de apoderados.
- d. Una vez recabada la información de los hechos, se tendrá una reunión con ambos adultos para llegar a acuerdos y subsanar la situación.
 - Si el apoderado accede, el profesor deberá pedir las disculpas correspondientes de forma oral, y luego de forma escrita con copia a la Dirección del establecimiento.
- e. En caso que el Apoderado decida hacer una denuncia por el hecho ocurrido, será responsabilidad del mismo llevarla a cabo a las entidades pertinentes.
- f. La dirección del establecimiento podrá tomar las acciones necesarias, acorde a las normativas legales vigentes.



VII. AGRESIÓN POR PARTE DE UN FUNCIONARIO HACIA UN ESTUDIANTE.

Si existiese la situación de agresión verbal por parte de un Funcionario del Establecimiento Educacional hacia un estudiante del mismo Colegio, se notificará con una carta de amonestación escrita a la Inspección de trabajo, Superintendencia y al Ministerio de Educación por el Sostenedor y / o dirección del Establecimiento.

El establecimiento no es responsable de las agresiones que pueda producir un funcionario, ya que no representan los valores institucionales de nuestro Proyecto Educativo. El funcionario que incurra en faltas o delitos deberá responder como persona autónoma frente a las entidades públicas correspondientes.

1. Frente a agresión verbal.

- a. Si un estudiante recibe agresión verbal de parte de un funcionario, digital u oral, éste deberá informar inmediatamente al Inspector, Convivencia Escolar o Psicóloga Educacional.
 - Si Inspectoría, Convivencia Escolar o Psicóloga Educacional no está disponible, deberá informar al profesor tutor. Si este no está disponible, a cualquier otro docente que esté disponible.
 - Si es el apoderado el primero en enterarse, debe enviar un correo electrónico a contacto@colegiocumbresdeos.cl, en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
- b. Una vez recibido el caso, la persona a cargo deberá informar inmediatamente al apoderado vía correo electrónico que se ha producido el hecho y que se estará investigado para luego ser citado en un plazo máximo de 72 horas.
- c. Inspector y/o Convivencia Escolar indaga los hechos con el funcionario y el estudiante de modo de corroborar lo sucedido (todo esto quedará registrado en el libro de clases).
 - En el caso que Inspectoría o Convivencia Escolar no estén disponibles, se dispondrá a otro integrante del equipo de gestión.
 - El profesor involucrado podría ser apartado de sus funciones docentes mientras se realice la investigación.
- d. En base a los niveles de gravedad de la violencia verbal (Parte II, punto 3.1), el Equipo de Gestión ha de determinar los efectos de los hechos y sus consecuencias en las labores del docente involucrado.
 - Se deberá considerar el resguardo del estudiante en base a los hechos sucedidos.



- e. El Equipo de Gestión solicitará una reunión con el funcionario involucrado indicando la decisión tomada.
 - Esta reunión se producirá en un plazo máximo de 48 horas sucedidos los hechos.
 - Se dejará un acta firmada por todos los involucrados donde se detallen acuerdos y requerimientos.
- f. Se solicitará al Funcionario, que sostenga entrevista con el Apoderado con el afectado, en la cual, pedirá disculpas formales por su accionar al estudiante.
 - Esta reunión deberá ser solicitada en un plazo máximo de 72 horas informado los hechos.
- g. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
 - Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- h. El Equipo de Gestión hará también un seguimiento y trabajo con el funcionario de modo de alinearlos a los valores Institucionales.
 - Este seguimiento y trabajo se extenderá en un plazo de 60 a 90 días.
- i. Si ocurriese el hecho que el Funcionario repite su conducta, podrá evaluarse la desvinculación del Funcionario del Establecimiento Educacional.
- j. La dirección del establecimiento podría tomar las acciones legales correspondientes frente a la Inspección del Trabajo según el Reglamento Interno de Orden, Seguridad e Higiene, y a la Superintendencia del Ministerio de Educación y sus indicaciones.

2. Frente a agresión física.

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



- a. En caso de que un estudiante reciba agresión física estando dentro del establecimiento, este deberá solicitar conversar inmediatamente con Inspectoría y/o Convivencia Escolar.
 - Si un funcionario observa los hechos, deberá solicitar la presencia de inspectoría inmediatamente en el lugar.
 - Si es el apoderado el primero en enterarse, debe enviar un correo inmediatamente a contacto@colegiocumbresdeos.cl, el cual será respondido en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
- b. El Equipo de Gestión tendrá una reunión inmediata con el estudiante afectado para recibir su testimonio y conversar la situación producida.
 - Se dejará registro en las actas correspondiente de los hechos declarado con firma de todos los participantes.
- c. El Equipo de Gestión indagará con el profesor involucrado su versión de los hechos para determinar su responsabilidad y culpabilidad.
 - Si el profesor demostrarse que fue en defensa propia, se considerará dentro de la investigación.
 - Esta reunión se tendrá en el momento de los hechos, teniendo que el estudiante afectado aguardar en la sala que se le determine.
- d. Una vez recabada la información de los hechos, se citará inmediatamente al apoderado del estudiante afectado.
 - Se dejará registro en el acta de reunión correspondiente firmada por todas las partes.
- e. En el caso de acreditarse la responsabilidad del docente y/o funcionario del colegio en acto de violencia se podrá imponer la medida que contempla la legislación laboral vigente, incluyendo el término de contrato correspondiente.
 - El hecho será informado a las entidades públicas correspondientes en un plazo máximo de 24 horas, según el decreto 482, Anexo 6 (IX).
- f. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
 - Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de



orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.

- g. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.

VIII. SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE FUNCIONARIOS.

1. Frente a agresión verbal.

- a. La posible agresión verbal digital u oral ejecutada entre los funcionarios del colegio, como es el caso de docentes, asistentes de la educación, directivos, administrativos, auxiliares u otros serán investigadas por Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector previa constancia expresa y formal, por medio de correo electrónico institucional con copia al Equipo de Gestión.
- Si el funcionario afectado es el Encargado de Convivencia o Inspector, será otro miembro del Equipo de Gestión quién deberá investigar el hecho.
 - Debe incluir detalles y el mayor contexto posible de los hechos (tipo de agresión, fecha, hora, lugar, involucrados o dependencia del Establecimiento donde ocurrió, entre otros)
- b. Una vez verificada la agresión verbal hacia su compañero de trabajo, el Equipo de Gestión citarán a los funcionarios involucrados vía correo electrónico.
- La citación se realizará en un plazo menor a 48 horas, informados los hechos.
- c. En base a los niveles de gravedad de la violencia verbal (Parte II, punto 3.1), el Equipo de Gestión ha de determinar los efectos de los hechos y sus consecuencias en las labores del docente involucrado.
- d. El Equipo de Gestión solicitará una reunión con los funcionarios involucrados indicando la decisión tomada.
- Esta reunión se producirá en un plazo máximo de 48 horas sucedidos los hechos.
 - Se dejará un acta firmada por todos los involucrados donde se detallen acuerdos y requerimientos.
- e. En caso de ser un hecho constitutivo de delito, será la persona afectada la encargada de interponer la denuncia ante las entidades públicas correspondientes. Será esa entidad la encargada de establecer la culpa y consecuencias.



2. Frente a agresión física.

En el caso de verificarse agresión física este hecho será dispuesto ante el Equipo de Gestión, quienes presentarán los hechos ante las entidades públicas correspondientes.

- a. La agresión física ejecutada entre los funcionarios del colegio, como es el caso de docentes, asistentes de la educación, directivos, administrativos, auxiliares u otros serán investigadas por Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector previa constancia expresa y formal, por medio de correo electrónico institucional con copia al Equipo de Gestión.
 - Si el funcionario involucrado es el Encargado de Convivencia o Inspector, será otro miembro del Equipo de Gestión quién deberá investigar el hecho.
 - Debe incluir detalles y el mayor contexto posible de los hechos (tipo de agresión, fecha, hora, lugar, involucrados o dependencia del Establecimiento donde ocurrió, entre otros).
 - Si la situación incluye una pelea de ambas partes, será el adulto más cercano el encargado de separar a los funcionarios quienes serán inmediatamente dirigidos a la Dirección del establecimiento.
- b. El Equipo de Gestión citarán a los funcionarios involucrados vía correo electrónico.
 - La citación se realizará en un plazo menor a 24 horas, informados los hechos.
 - Si la situación fue una pelea derivada a dirección se entenderá como este paso.
- c. En base a los niveles de gravedad de la violencia física (Parte II, punto 3.2), el Equipo de Gestión ha de determinar los efectos de los hechos y sus consecuencias en las labores de los funcionarios involucrados.
- d. El Equipo de Gestión solicitará una reunión con los funcionarios involucrados indicando la decisión tomada.
 - Esta reunión se producirá en un plazo máximo de 48 horas sucedidos los hechos.
 - Se dejará un acta firmada por todos los involucrados donde se detallen acuerdos y requerimientos.
- e. El funcionario que haya producido la agresión, verificado el hecho, será desvinculado inmediatamente de la institución.



- f. Se dejará la denuncia ante las entidades públicas correspondientes, quien será la encargada de establecer la culpa y consecuencias legales.

3. Indicaciones generales.

- a. Las acciones probadas, reiteradas y amonestaciones por situaciones de conflicto, acoso, hostigamiento, actitudes negativas a resarcir podrán ser una causal válida del despido del funcionario.