



Colegio Diego Thompson
CORPORACIÓN EDUCACIONAL BAUTISTA MARANATHA
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA

**PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN ANTE CONFLICTOS FUNCIONARIO – APODERADO /
APODERADO – FUNCIONARIO**

En la vida comunitaria del establecimiento escolar pueden surgir conflictos derivados de las relaciones humanas, los cuales dificultan llegar a acuerdos y, en ocasiones, generan discusiones o situaciones negativas que afectan la sana convivencia entre apoderados y funcionarios/as.

El maltrato, se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder. Todos los integrantes de la comunidad educativa son sujetos de Derechos. Conforme a lo establecido en artículo 1 N° 4, de la Ley N° 20.501 sobre Calidad y Equidad de la Educación, que modificó el artículo 8 bis del Estatuto de los Profesionales de la Educación, Ley N° 19.070, señala que “Los profesionales de la educación tienen el 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...*” La agresión de un apoderado hacia un profesor(a) o funcionario se rige por las reglas generales de la responsabilidad penal o civil, sea por amenazas, lesiones, hostigamiento, injurias y/o calumnias u otras acciones que sean constitutivas de delito, presencial o a través de redes sociales. En este punto se destacan los artículos 297 bis sobre amenazas y 401 bis, sobre lesiones del Código Penal en resguardo de los derechos del profesorado y asistentes de la educación; que elevan las sanciones o penas por estos delitos a fin de resguardar la autoridad del cargo y aumentar su protección.

El presente protocolo busca:

- Resguardar el bienestar de toda la comunidad escolar.
- Prevenir y abordar oportunamente situaciones de violencia entre adultos dentro del establecimiento.
- Permitir que el colegio cumpla con su misión educativa y formativa en un ambiente de respeto y seguridad.

Se espera que todos los integrantes de la comunidad escolar (directivos/as, docentes, asistentes de la educación, padres, madres, apoderados/as y estudiantes) mantengan una conducta respetuosa, colaborativa y honesta en todo momento.

Toda situación deberá ser informada a la **Encargada de Convivencia Escolar** y a la Dirección a la brevedad.

1. MODALIDAD DE CITACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CASOS DE CONFLICTO

- Las citaciones a entrevistas oficiales se realizarán exclusivamente a través de:
 - Aplicación **Appoderado**.
 - Vía telefónica.
 - Correo electrónico institucional.(En caso de ser necesario)

2. Definición de agresión verbal - conductas consideradas como violentas, hostigamiento o de maltrato

Se entiende por **agresión verbal** toda manifestación comunicativa dirigida hacia otro miembro de la comunidad escolar que tenga como propósito intimidar, menoscabar, descalificar o presionar, ya sea de forma **directa, indirecta, implícita o explícita**, incluyendo, entre otros:

- Actitudes o manifestaciones irrespetuosas hacia cualquier miembro de la comunidad escolar, como por ejemplo: expresarse con gestos o vocabulario grosero, vulgar u ofensivos. Expresarse con gritos y/o con exceso de gesticulación generando una percepción de amenaza para el funcionario, entre otros.
- Comportarse agresivamente, conducta que puede expresarse por ejemplo a través de romper, golpear, patear, o dañar objetos, muebles o materiales del establecimiento frente a un funcionario, generando que éste se sienta intimidado.
 - Faltas a la verdad, injurias o calumnias
- Hostigamiento a través de correos electrónicos diarios sin respetar los conductos regulares del colegio
- Divulgación de rumores a través de cualquier medio entregando a otros adultos y/o alumnos información de carácter confidencial en proceso de investigación por entidades externas
- Divulgar información de funcionarios a través de cualquier medio, sin pruebas que comprueben los dichos del apoderado.
- Actitudes o comentarios discriminatorios de cualquier tipo, por ejemplo: ridiculizar, mofarse, descalificar, humillar, menoscabar, cuestionar su labor, entre otros.
- Amenazar explícita y/o implícitamente, de forma gestual, verbal, escrita o través de cualquier medio tecnológico
- Interpelar, confrontar y/o amedrentar a cualquier funcionario fuera del establecimiento o a través Hacer uso indebido de elementos informáticos o tecnológicos para referirse a funcionarios o a la Institución generando un posible perjuicio y atentando contra su dignidad como persona
- Agredir físicamente, tocar o acariciar de cualquier forma a un funcionario sin su consentimiento
- Mostrar, difundir, y/o entregar imágenes de connotación sexual, pornográficas, eróticas, violentas u otras
- Hostigar a través de los diferentes medios existentes
- Imponer una reunión no agendada de manera inmediata e ingresar al establecimiento de manera violenta y/o agresiva para “esperar” a cualquier funcionario
- Realizar cualquier tipo de acción contra un funcionario saltándose el conducto regular, es decir, sin informar al mismo sobre una situación, acudiendo a sus jefaturas directas u otros estamentos de cualquier medio tecnológico.

Aplica tanto para interacciones **presenciales** como para comunicaciones **escritas, telefónicas o mediante medios tecnológicos**

4. PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS SEGÚN TIPO DE AGRESIÓN

4.1 Agresión verbal de un apoderado/a hacia un funcionario/a

Medidas inmediatas:

- Finalización de la entrevista y retiro del apoderado/.

Procedimiento posterior:

- Advertencia **formal**: El apoderado/a tiene conocimiento de que cualquier nueva falta grave o reiterada que afecte la convivencia escolar puede derivar en la **solicitud de su reemplazo como apoderado**.
- Informar por parte de la persona afectada a Dirección o encargada de CE
- Citación por parte de la Encargada de CE al apoderado/a mediante canales oficiales (correo electrónico, teléfono o Appoderado).

4.2 Agresión física de un apoderado/a hacia un funcionario/a

Medidas inmediatas:

- Denuncia inmediata ante Carabineros, PDI, Fiscalía o Tribunales.
- Constancia de lesiones mediante fotos, certificados médicos o exámenes.

Procedimiento interno:

- Registro en libro de entrevistas de Inspectoría y/o de Convivencia escolar.

- Investigación interna citando al apoderado/a a entrevista mediante canales oficiales.
 - Remisión de antecedentes a **Superintendencia de Educación y Ministerio Público**.
 - Medidas legales y administrativas según gravedad y recurrencia.
-

4.3 Agresión verbal de un funcionario/a hacia un apoderado/a

Medidas:

- Carta de amonestación firmada por la Dirección.
 - Investigación interna por Dirección y/o Convivencia Escolar.
 - Registro en libro de entrevistas y solicitud de disculpas verbales al apoderado/a.
 - Posible reasignación de funciones o medidas correctivas según gravedad.
-

4.4 Agresión física de un funcionario/a hacia un apoderado/a

Medidas:

- Investigación interna inmediata por Dirección o Convivencia Escolar.
 - Evaluación de desvinculación inmediata del funcionario/a involucrado/a.
 - Denuncia ante justicia si el apoderado/a lo estima pertinente y registro en Inspectoría.
-

5. Solicitud de cambio de apoderado/a

La decisión de solicitar el cambio de apoderado/a para un estudiante se tomará **cuando se configuren conductas que afecten gravemente la convivencia escolar**, incluyendo, entre otros:

- Agresiones verbales o físicas hacia docentes, directivos o personal del establecimiento.
- Hostigamiento reiterado a través de entrevistas, correos electrónicos, llamadas o medios tecnológicos.
- Uso de expresiones descalificadoras de forma persistente, que impidan el normal desarrollo de las funciones educativas.

Procedimiento para la solicitud de cambio:

1. La Dirección y/o encargada de CE del establecimiento recabará antecedentes de todas las situaciones de conflicto, incluyendo informes de docentes, registro de entrevistas y constancias escritas. Este proceso de indagación para reunir antecedentes será con un plazo máximo de 15 días hábiles, luego de ello, la encargada de convivencia contará con un plazo de 5 días hábiles para hacer entrega del informe final
2. Si se confirma la reiteración y gravedad de las faltas, se notificará por los medios oficiales al apoderado/a que se solicitará su reemplazo como representante del estudiante ante el establecimiento. En casos excepcionales será notificado por correo electrónico sin necesidad de asistir presencialmente al establecimiento.
3. El apoderado, podrá apelar a la conclusión y medidas del equipo directivo, contando con 3 días hábiles para argumentar a través de una carta firmada la modificación de dicha resolución. A su vez, dirección contará con un plazo de 7 días hábiles para dar respuesta escrita a la solicitud, sin poder existir una nueva instancia de apelación
4. La medida se implementará garantizando la continuidad de la comunicación con el **apoderado suplente** a través de los canales regulares de comunicación asegurando que reciba atención educativa y soporte sin perjuicio de su desarrollo académico y bienestar.