



Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

Introducción:

La Convención Internacional de los Derechos del Niño ratificada en Chile desde 1990, señala que todo niño posee el derecho a una familia permitiendo relacionarlo a una historia y un contexto que le brinde seguridad y protección ante la vulneración de derechos. Sin embargo, nuestros niños y jóvenes no se encuentran exentos de que dicha vulneración de derechos sea ejercida por parte de la misma familia, siendo el maltrato infantil uno de los más graves.

Es evidente que el tipo de relación maltratadora trasciende al hogar, expresándose también en ámbitos, como el escolar. Esto no debiera asombrar dado que es en la familia donde se aprenden las primeras formas de relacionarse con el mundo. Sin embargo, siendo el colegio, un espacio de socialización y de aprendizajes significativos, es posible que funcionarios, docentes y asistentes de la educación, sean un modelo adulto alternativo en el aprendizaje de conductas adecuadas para la resolución no violenta de conflictos.

Respondiendo al compromiso asumido por nuestro país ante la Convención sobre los Derechos del Niño, el establecimiento Colegio Inglés de Iquique ha elaborado programas tendientes a la promoción de resolución pacífica de conflictos a través de la mediación de conflictos; intervención individual en situaciones de vulneración de derechos (VIF) y prevención de maltrato mediante talleres.

En este escenario, nuestra institución, velando por el desarrollo afectivo y social saludable de cada niño y joven, pone a disposición de la comunidad educativa, el siguiente Protocolo de Acción frente a situaciones de Maltrato, acoso o violencia escolar entre miembros de la comunidad educativa, que contiene orientaciones y recomendaciones ante su detección.

1. En casos de Maltrato Infantil:

Conceptos:

- Vulneración de derechos

Se entiende por vulneración de derechos cualquier práctica que por acción u omisión de terceros transgrede los derechos de niños y niñas; impidiendo la satisfacción de las necesidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas, y en el efectivo ejercicio de sus derechos. En este documento se distinguen cuatro categorías fundamentales: maltrato físico, psicológico, negligencia y abuso sexual. (ONU, 1990; UNICEF, 2015)

- Tipos de vulneración de derechos

Neqligencia

Se refiere a aquellas situaciones que se caracterizan por el descuido o no atención de las necesidades físicas y emocionales de niños y niñas, cuando los adultos responsables tienen los conocimientos y medios para satisfacerlas.

En el ámbito familiar

Esta negligencia es entendida como un tipo de maltrato reiterativo que es generado por los padres, cuidadores o personas responsables del bienestar del niño, el cual se da por acción u omisión, es decir por la falta de atención por parte de quienes están a cargo del menor. Dicha omisión, se expresa primordialmente en la insatisfacción y/o vulneración de las necesidades básicas, como; alimentación, higiene, vestimenta,



protección, seguridad, salud, supervisión parental, afecto, cariño, seguridad, aceptación, relaciones adecuadas con la comunidad y grupos de pares.

En el ámbito de la salud

Se entenderá como cualquier acción u omisión que dañe o perjudique al niño/a en su estado de salud integral, es decir, que no se encuentre inserto en el sistema de salud y que éste no reciba los cuidados correspondientes y necesarios respecto a su bienestar físico, como control niño sano, también en caso de poseer una enfermedad crónica, entre otros.

En el ámbito de la educación

Se entenderá como vulneración de derechos en esta área, el incumplimiento por parte del adulto responsable de enviar al niño o niña continua y permanentemente a su jornada escolar, manifestándose así en inasistencias reiteradas y permanentes sin el justificativo correspondiente, además con falta de higiene, inasistencias de apoderados a reuniones y/o citaciones, etc. Maltrato infantil

Se entiende como maltrato infantil cualquier acción u omisión por parte de un adulto, el cual ejerce abuso de poder, provocando a un niño o niña daño, el cual amenaza su integridad psicológica y/o física. De ésta se desprenden dos tipos de maltrato:

Maltrato psicológico

Agresión verbal o gestual reiterativa a un niño/a. Por ejemplo, amenazar (te voy a regalar, ya no te quiero, me voy a ir), insultos (tonto, garabatos, descalificaciones, feo, y/o groserías en general), ridiculizar (guagua, guatón, mamón, mujercita, entre otros), o no hablarle durante tiempos prolongados. También se considera maltrato psicológico ser testigo de violencia intrafamiliar. Además, la Ley 21.013 castiga como delito a las personas que, teniendo el deber de protección y cuidado de niños y niñas, dentro de los cuales se encuentran los padres y apoderados y todos los trabajadores del Colegio, les dé un trato degradante, menoscabando gravemente su dignidad.

Maltrato físico:

Agredir físicamente al niño/a, la cual puede ser: cachetear, golpear, zamarrear, quemar, mechonear, empujar, tironear. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud puede ser leve, moderado o grave, pudiendo o no dejar lesiones o señales visibles. La Ley 21.013 castiga como delito el que, de manera relevante, maltratare corporalmente a un niño o niña, lo que implica que no necesariamente se deben causar lesiones físicas para que el maltrato constituya delito y la responsabilidad recae sobre las mismas personas mencionadas respecto del maltrato psicológico.

Consideraciones:

Este protocolo contempla acciones que involucren a los padres o adultos responsables, o en caso de ser necesario, las acciones que permitan activar la atención y/o derivación a las instituciones de la red, tales como Tribunales de Familia u Oficina de Protección de Derechos (OPD) respectiva, al momento en que un funcionario del establecimiento detecte la existencia de una situación que atente contra el menor. Es necesario señalar al respecto que no todos los adultos a cargo del cuidado del niño, niña o adolescente tienen necesariamente una intención de omitir su responsabilidad, por ello es necesario identificar la existencia de factores de contexto que generan condiciones de riesgo, por ejemplo, una situación de duelo reciente, depresión post parto, rupturas familiares, entre otras, a fin de intervenir tempranamente desde nuestro establecimiento, ofreciendo ayuda y apoyo por ejemplo, facilitando la derivación a redes para fortalecer sus competencias y atender sus necesidades.

Ante la sospecha o certeza de maltrato en el relato de un menor, el adulto receptor **debe:**

- Escucharlo en un contexto de resguardo.
- Evitar emitir juicios sobre las personas o situación que le afecta.
- No responsabilizarlo de lo sucedido o posible evitación.

"Comprometidos con una Educación de Excelencia Académica y Valórica"

PATRICIO LYNCH # 1580 * 398000-398001-398002 * info@colegioingles.org Iquique, Chile



- Manejar de forma restringida la información conforme al procedimiento, evitando con ello la estigmatización y victimización secundaria.
- No poner en entredicho la credibilidad de lo develado, intentando confirmar o descartar la información aportada por el niño o niña.
- Realizar la entrevista en un lugar privado y tranquilo.
- Dele todo el tiempo que sea necesario.
- Demuéstrele que lo comprende y toma en serio.
- Evitar un posible careo o enfrentamiento con el posible agresor, otros adultos o niños posiblemente afectados.
- Evitar mostrar lesiones o quitarse la ropa.
- Actúe serenamente. Evite mostrarse conmovido. Recuerde que usted está conteniendo al niño.
- Reafírmele que hizo bien en decirle lo que estaba pasando.

Procedimiento:

1. Quien recibe la información, se comunicará dentro de 24 horas con el algún miembro del DCE, a fin de que ambos puedan definir acciones y decidir si corresponde la activación del protocolo, en un máximo de 48 horas. DCE informará al Director del colegio de la situación detectada.
2. En el caso de que sea el mismo estudiante quien se acerca a un profesor/a y/o adulto de la comunidad, y relata ser víctima de una situación de vulneración de derechos, presente o previa (años atrás), éste deberá escuchar, sin poner en duda el relato dejando registro textual de lo que dice el o la estudiante de manera objetiva y sin emitir juicios de valor.
3. DCE entrevistará de forma urgente a los apoderados de los estudiantes involucrados, con el objetivo de entregar los antecedentes denunciados, medidas adoptadas y derivación a organismos externos si corresponde.
4. Si se trata de una situación que pueda arriesgar seriamente el bienestar del niño(a) o adolescente y el Director evalúa de acuerdo a los antecedentes recopilados que existirá resistencia o negativa de la familia para realizar acciones protectoras, se podrá omitir la citación a la familia procediéndose directamente y dentro del mismo plazo de 24 horas, al envío de los antecedentes a la Oficina de Protección de Derechos de la comuna (OPD), o al Tribunal de Familia a fin que se adopten las medidas adecuadas de protección.
5. Si la vulneración está asociada a temáticas de salud que requiera atención médica urgente, el DCE, o quien se delegue, trasladará al estudiante el mismo día al centro asistencial con seguro de accidente escolar, si corresponde. Si no tuviere seguro de salud, el lugar de traslado será al Cesfam y el costo del traslado al centro asistencial será asumido por el establecimiento.
6. Luego de la citación al apoderado o la derivación del caso al organismo externo, el DCE realizará un acompañamiento, generando estrategias que promuevan bienestar emocional y desarrollo académico.
7. Si la situación de vulneración es provocada por un adulto funcionario del establecimiento, se activarán las medidas protectoras en resguardo de la integridad del estudiante conforme a la gravedad del caso, según lo estipulado en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del establecimiento. En caso de existir antecedentes que lo ameriten, el colegio podrá determinar temporalmente la reasignación de las funciones del docente o trabajador, reubicación de puesto de trabajo, u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, eviten su contacto con el estudiante vulnerado.
8. DCE informará del hecho a los padres o apoderados de los estudiantes involucrados, a fin de acordar las medidas para proteger la integridad física, psicológica de los estudiantes, pudiendo solicitar la derivación a los profesionales que corresponda.

1.1 Medidas en caso de que la vulneración sea cometida por algún funcionario del establecimiento:



- Si el delito que afecta a uno de nuestros estudiantes ha ocurrido al interior del establecimiento o fuera de él, pero en el contexto de actividades promovidas por el Colegio y tiene participación algún funcionario del Colegio, se evitará de manera efectiva todo contacto entre el presunto agresor o agresora y el niño o niña mientras dure la investigación de la situación y se establezcan responsabilidades.
- El establecimiento educacional, no cuenta con las facultades jurídicas para suspender las funciones de una o un trabajador que ha sido denunciado por la familia u otra persona, por tanto, sólo se apartará de las funciones al supuesto agresor/a, en el caso de que la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), decrete en su contra la medida cautelar de prisión preventiva. (ORD. Nº 471 del 27.01.2017, de la Dirección del Trabajo).
- En este tipo de situaciones es fundamental tratar el tema con el resto del personal y las familias. Por ello el Director citará a reunión al personal del establecimiento. Se debe resguardar en todo momento la identidad de los involucrados, con el mismo fin tampoco se darán a conocer los detalles de la situación.
- El Director también, si es necesario y para evitar confusión, suspicacias y desconfianzas, liderará la comunicación con las familias, definiendo en cada caso las estrategias de información y/o comunicación con las madres, padres y apoderados (reuniones de apoderados/as por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.).

-Medidas de protección a las víctimas:

- Se resguardará que no tenga contacto con el sospechoso.
- Se resguardará su identidad.
- Con autorización de los padres, el personal del área psicológica del Colegio realizará un primer momento de acogida y contención, sugiriendo a los padres la derivación para la atención profesional que corresponda.
- Se generarán las condiciones que le permitan asistir de manera segura al Colegio.

La información anteriormente descrita, también podrán efectuarse cuando no esté involucrado un funcionario del establecimiento, pero aun así sea necesario para evitar confusión, suspicacias y desconfianzas de la comunidad educativa, especialmente cuando tienen un impacto mediático relevante.

2. Procedimiento de actuación en casos de acoso escolar (Bullying) o maltrato entre estudiantes:

Conceptos:

De acuerdo a la Ley de Violencia Escolar en Chile (20.536) el “acoso escolar” se define como todo acto de **agresión u hostigamiento reiterado**, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una **situación de superioridad o de indefensión de la víctima**, que le provoque **maltrato, humillación o temor** fundado de verse expuesta a un mal **de carácter grave**. Es importante diferenciar el **acoso escolar** de las **agresiones esporádicas** u otras situaciones violentas que no suponen inferioridad de uno de los participantes en el suceso.

Para considerar un comportamiento como “acoso escolar” deben cumplirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultáneamente, prescindiendo de la personalidad de la posible víctima. Los criterios son:

- i) La existencia de intencionalidad de hacer daño.
- ii) La repetición de las conductas agresivas.
- iii) La duración en el tiempo, con el establecimiento de un esquema de abuso de poder desequilibrado entre víctima y agresores.

El acoso escolar se puede dar mediante las siguientes conductas y adoptando más de una modalidad: -
Comportamientos de desprecio y ridiculización



- Coacciones
- Agresiones físicas y/o verbales
- Comportamientos de intimidación y amenazas
- Comportamientos de exclusión, marginación social, ninguneo
- Robos reiterados, extorsiones, chantajes y deterioro de pertenencias
- Utilización de Internet y redes sociales, mensajes de teléfonos móviles, etc. con la intención de hacer daño mediante, por ejemplo: envío masivo de correos electrónicos, difusión de imágenes sin consentimiento del interesado, entre otros).

-Conflicto de interés: situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante. El conflicto debe diferenciarse de la agresividad y la violencia, comprendiendo, además, que un buen manejo de la situación conflictiva puede resultar en una instancia de aprendizaje y de fortaleza para las relaciones entre las personas involucradas.

Los conflictos son inevitables y a veces impredecibles, surgen y se expresan de diferentes maneras y con distinta intensidad entre las personas.

En consecuencia, no configura acoso escolar:

- Un conflicto de intereses entre dos personas.
- Peleas o dificultades entre personas que están en igualdad de condiciones. ☒ Una pelea o dificultades ocasionales entre dos o más personas.

Es importante distinguir el acoso escolar de otras dificultades de convivencia, como conflictos de intereses entre pares. Estas situaciones también merecen nuestra atención, pero no constituyen acoso escolar que se distingue por la asimetría entre los involucrados y la reiteración de la agresión.

-Maltrato escolar: es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos, siempre que:

- Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
- Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

Se consideran conductas constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes:

- Agresiones físicas: directas (peleas, golpes, empujones) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones)
- Agresiones verbales: directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras)
- Agresión psicológica por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- Aislamiento y exclusión social: no dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- Acoso racial, xenofobia o homofobia o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, alumnos diferentes); usar apodosos racistas o frases estereotipadas despectivas.
- Acoso sexual: Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas. Alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- Intimidación por medios tecnológicos (Ciberbullying): intimidaciones a través de e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc.

"Comprometidos con una Educación de Excelencia Académica y Valórica"

PATRICIO LYNCH # 1580 * 398000-398001-398002 * info@colegioingles.org Iquique, Chile



- Grooming: acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas

Según quién cometa el maltrato, se puede distinguir entre:

- Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes, pares.
- Acoso escolar o bullying.
- Maltrato físico y/o psicológico de estudiante a adulto.
- Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un estudiante.
- Maltrato entre adultos.

El maltrato escolar no supone permanencia en el tiempo ni reiteración, ya que, de ser así, adquiere características de acoso escolar.

- Estrategias de intervención preventiva para situaciones de maltrato o acoso escolar entre pares:

Estrategias de prevención de acoso escolar en las siguientes líneas de trabajo.

A estudiantes: se desarrollarán intervenciones grupales a través de talleres, charlas, entre otras, con el fin de guiar en el aprendizaje respecto a la temática. Intervenciones formativas a través de entrevistas y reflexión guiada, intervención de cursos y/o niveles a través de jornadas, mesas de trabajo con representantes de cursos, cápsulas informativas y educativas, celebración semana de la convivencia escolar.

A apoderados: charlas y/o talleres para apoderados donde se abordarán estas temáticas, cápsulas informativas y educativas, acompañamiento a profesor jefe.

A funcionarios: Se efectúan reuniones con docentes y asistentes de la educación en espacio de Consejo de Profesores. Reuniones con profesionales externos, apoyo en orientación.

Procedimiento de acción en caso de denuncia de acoso escolar:

El Colegio realizará una Investigación de la situación con el objeto de tomar las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psíquica de los estudiantes. La investigación constará de los siguientes pasos:

- a. Denuncia.
- b. Investigación.
- c. Resolución/Apelación.
- d. Seguimiento.

- Denuncia:

Cualquier miembro de la comunidad escolar (estudiante, funcionario familia,) que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso sobre algún estudiante tiene la **obligación** de informar a un profesor y/o DCE, dejando registro escrito de la información recibida.

- Investigación:



Inspectoría General y/o DCE realizará investigación de lo denunciado, reuniendo toda la información relacionada, entrevista a los estudiantes, funcionario que estén involucrados.

Para dar inicio a la investigación, se entrevistarán a los padres o apoderados de los involucrados, con el fin de informar sobre el procedimiento y recolectar algún otro antecedente que fuese necesario. Este proceso se realizará en un tiempo no superior a siete días hábiles.

El proceso de investigación incluye:

1. Entrevista con los padres y/o apoderados de la presunta víctima: se informará de los hechos que se investigarán, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto, en función de la gravedad del hecho y se solicitará su colaboración para la solución del mismo.
2. Entrevista con los padres del presunto acosador: se le informará de la denuncia recibida y de los pasos que se realizarán en el proceso de investigación.
3. Entrevista con la posible víctima.
4. Entrevista con presunto acosador.
5. Entrevista con observadores no participantes.

El proceso de investigación deberá realizarse con el máximo de confidencialidad en los contextos de la denuncia y en otros que puedan surgir. El Director del Colegio podrá establecer medidas preventivas de protección a la presunta víctima.

-Resolución:

Una vez terminada la investigación se determinará si los hechos denunciados corresponden a maltrato escolar, acoso escolar o si estos se desestiman y se realizarán acciones que se describen a continuación.

-Resolución indica que corresponde a maltrato escolar:

Si los hechos denunciados corresponden a un maltrato físico o psicológico se cerrará el proceso de investigación y se tomarán las siguientes medidas:

- a. Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo del DCE. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave o gravísima de acuerdo a lo expresado RICE. El estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar y/o inspectoría general.
- b. Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo del DCE.
- c. Se informará a profesor jefe de los estudiantes involucrados.

-Resolución indica que es acoso escolar:

Si los hechos denunciados corresponden a acoso escolar el colegio realizará las siguientes acciones:

- a. Entrevista al apoderado del estudiante victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo del DCE. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave o gravísima de acuerdo con lo expresado RICE. El estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar y/o inspectoría general.
- b. Entrevista con el apoderado del estudiante afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo del DCE.
- c. DCE junto a profesor jefe, realizará talleres con los estudiantes del curso y apoderados, si fuese necesario.
- d. Se informará a profesor jefe de los estudiantes involucrados.

"Comprometidos con una Educación de Excelencia Académica y Valórica"

PATRICIO LYNCH # 1580 * 398000-398001-398002 * info@colegioingles.org Iquique, Chile



-Resolución desestima el hecho denunciado:

En caso de detectarse denuncias infundadas el DCE junto con Inspectoría General, derivará atención con Psicólogo/a del colegio al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria.

- a. Se entrevista a apoderados de los involucrados para informar sobre la suspensión o cierre del proceso y la entrega de medida formativa reparatoria por parte del DCE e Inspectoría General.
- b. Se informará a profesor jefe de los estudiantes involucrados.

-Apelación:

Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar reinvestigar el tema o la sanción. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

-Seguimiento:

Es necesario dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados en caso de que se determine maltrato o acoso escolares.

Proceso:

- DCE realizará entrevistas a la víctima cada 2 semana dentro del plazo de un mes.
- El Equipo de Convivencia Escolar velará por la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas, haciendo el acompañamiento y supervisión pertinente.
- Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del victimario y persisten en la realización de Maltrato escolar o Bullying, se procederá a tomar medidas disciplinarias que aseguren la protección del o los afectados y se sancionará a los responsables. Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas gravísimas en el Reglamento interno. Si corresponde, se procederá a aplicar la medida de no renovación o cancelación de matrícula, según la gravedad del caso.
- Comunicación de nuevo con las familias: En este momento, cuando ya hayan transcurrido una serie de días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o, por el contrario, hacia su complicación y repetición de incidentes intimidatorios. Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades que pueden colaborar.
- En caso de expulsión o no renovación de matrícula, el apoderado podrá apelar, en la forma estipulada en el RICE.
- El Director comunicará lo resuelto en la apelación al apoderado en compañía de un miembro del equipo directivo.

Medidas de actuación:

- Actuaciones con la persona acosada: se deberán considerar acciones de apoyo y protección expresa e indirecta, programas y estrategias de atención y apoyo psicosocial, personalización de la enseñanza, derivación a especialistas externos competentes.



- Actuaciones con el alumno agresor: las acciones deberán comprender la aplicación de las medidas correctivas estipuladas en el Manual de Convivencia, programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal, derivación a especialistas externos en la materia.
- Actuaciones con los compañeros y compañeras observadores: se deben considerar acciones o campañas de sensibilización, programa de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y mediación entre compañeros, etc.
- Actuaciones con las familias: se deben incluir orientaciones (charlas, jornadas, talleres con expertos, entre otros) sobre cómo ayudar a sus hijos e hijas que sean víctimas o agresores, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos e hijas, información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos, etc.
- Actuaciones con el profesorado: se deben incluir orientaciones (charlas, jornadas, talleres, reflexiones, entre otros) sobre cómo manejar las clases durante el proceso y cómo hacer el seguimiento, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención inicial, programas de mediación, etc.

Ante situaciones de violencia entre apoderados:

El siguiente Protocolo podrá ser aplicado cuando cualquier Apoderado, ya sea titular o suplente, que se encuentre en el Colegio en representación de un estudiante, sea causante o se vea afectado gravemente por alguna de las siguientes conductas:

- Violencia física (agresiones físicas, lesiones, malos tratos de obra, etc.)
- Violencia verbal (insultos, injurias, gritos, etc.)
- Violencia psicológica (conductas intimidatorias, acoso, vejatorias, chantaje, coacción, amenazas, etc.)
- Violencia social (rechazo, aislamiento, comentarios negativos en redes sociales, etc.)
- Vandalismo (destrucción, deterioro, hurto o robo de las pertenencias de la víctima)

Todo lo anterior en el recinto escolar o durante la realización de actividades complementarias y extraescolares. Igualmente, podrá ser aplicado en las actuaciones que, aunque realizadas fuera del mismo, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y sus miembros.

- Procedimiento:

Denuncia:

- Cualquier adulto que presencie una acción violenta, indistintamente del tipo, debe llamar a la calma a los involucrados en el lugar de los hechos. Si esta calma no se logra en unos pocos minutos, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga.
- Inmediatamente después de reinstaurada la calma, se debe denunciar el altercado a Inspectoría General.

Investigación:

Una vez informado el hecho de violencia entre apoderados a Inspectoría General, este debe citar a las partes involucradas y recabar la información necesaria para la investigación, tal evidenciado QUÉ ocurrió, QUIÉNES son los involucrados y otros aspectos como el lugar, la hora, las causas de la agresión, el tipo de violencia, entre otros.

Se emitirá un informe sobre la investigación en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Resolución :

"Comprometidos con una Educación de Excelencia Académica y Valórica"

PATRICIO LYNCH # 1580 * 398000-398001-398002 * info@colegioingles.org Iquique, Chile



Al existir violencia física, verbal o psicológica, él o los apoderados involucrados Director del Colegio evaluará la permanencia en su rol y este será tomado por el apoderado suplente u otro adulto responsable relacionado con el estudiante. Cabe señalar que el Colegio puede solicitar ayuda a Carabineros de Chile de ser necesario, quedando una denuncia en Policía Local.

- Si existe agresión física se podrá prohibir la entrada al establecimiento, para cualquier fin, a aquellos que incurrieron en la falta ya señalada. El Director del colegio será el encargado de transmitir esta información a los adultos afectados.
- Si los Apoderados que incurrieron en violencia física no cumplieran con lo dispuesto por el Colegio, e intentaran ingresar al establecimiento o realizar labores de apoderado, serán denunciados a Carabineros de Chile o a la entidad que corresponda.

Ante casos de agresión de padres y/o apoderados a trabajadores del Colegio.

Conceptos:

Agresión: todo maltrato físico o psicológico, de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzar objetos, entre otros.

Trabajadores del establecimiento: toda persona que reciba remuneración por un servicio entregado dentro del establecimiento.

Procedimiento:

- Es deber de todo trabajador(a) del colegio hacer un llamado a la calma siendo éste su objetivo principal, evitando confrontar al apoderado agresor. Paralelamente, se deben aplicar los siguientes pasos.

Denuncia:

- Todo trabajador del establecimiento víctima de violencia, por parte de un apoderado, debe informar Inspectoría General la situación ocurrida. Ésta debe ser narrada considerando todos los antecedentes, tales como personas involucradas, lugar, hora, razones, tipos de agresión, etc., con el fin de dejar registro de lo acontecido.
- Inspectoría General deberá informar de la situación al Director del establecimiento de manera inmediata una vez realizada la denuncia.

Investigación:

- Si la violencia ejercida por un padre o apoderado hacia un trabajador del establecimiento es de tipo física, se llamará a Carabineros de Chile para que intervenga y se dejará la denuncia en el Juzgado Civil Criminal de acuerdo con lo estipulado en la Ley N.º 18.834 Artículo 84. En este caso se exigirá el cambio inmediato de apoderado y la prohibición de ingresar al establecimiento.
- El Director podrá citar a las partes involucradas a entrevista con el fin de mediar en la resolución del conflicto o entrevistar a cada uno para conocer los antecedentes y evaluar medidas pertinentes para resguardar al funcionario.

Resolución:

- El apoderado deberá pedir disculpas, con el Director como testigo, al trabajador afectado, y firmar un compromiso de no incurrir nuevamente en conductas violentas hacia ningún trabajador del colegio.
- Al apoderado se le destituirá inmediatamente de su rol, asumiéndolo el apoderado suplente del estudiante. De incurrir nuevamente en la falta, se le prohibirá el ingreso al establecimiento para cualquier actividad, independiente de su tipo.



c. Director dará a conocer, y aplicar las sanciones a los padres, madres y apoderados involucrados en un acto de violencia hacia un trabajador, de acuerdo a lo estipulado en el RICE.