

ANEXO 4

PROTOCOLO EN SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

El presente protocolo contempla las acciones a seguir frente a situaciones de violencia física y psicológica entre adultos de la comunidad educativa, en el contexto educativo.

Para estos efectos, se entenderá por situaciones de violencia cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante adulto de la comunidad educativa, dentro del contexto educativo, siempre que pueda:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales; o
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo;

Se consideran violentas y atentatorias a una sana convivencia, las siguientes conductas:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia;
- Agredir verbal o psicológicamente;
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar .
- Discriminar ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia;
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar, a través de chats, blogs, fotologs, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan Videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;
- Realizar acosos o ataques de connotación sexual;
- Portar todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

Procedimiento:

La persona que detecta la situación o reciba la denuncia o el relato, debe informarla inmediatamente a la directora o encargada de convivencia escolar.

La encargada de convivencia activará el presente protocolo, cuando se trate de situaciones entre apoderados, tomando las medidas detalladas a continuación. Si se tratare de una situación entre apoderado y trabajador, el presente protocolo será liderado por la directora; y si lo es entre trabajadores o la denunciada sea la directora, el protocolo será activado por la sostenedora.

La encargada del protocolo citará a entrevista a la persona afectada, en un plazo no superior a 3 días hábiles, dejando registro escrito de su relato de los hechos, lo que será firmado por ambas partes. Si se tratara de un hecho grave, que afecte o arriesgue seriamente la integridad física o psicológica del adulto, será citada inmediatamente.

Si el afectado fuere un educador o funcionario del establecimiento, se le deberá otorgar protección y se tomarán todas las medidas para que pueda desempeñar normalmente sus funciones, salvo que esto último ponga en peligro su integridad.

En caso de que la situación revistiera caracteres de delito, como agresiones físicas con resultado de lesiones, agresiones sexuales, injurias y/o amenazas de muerte se deberá orientar al adulto víctima de la agresión realizar la denuncia de manera inmediata en Fiscalía, Carabineros o PDI. El establecimiento, a través de su directora, podrá complementar los hechos denunciados con información que resulte relevante para el esclarecimiento de los hechos, si los tuviere, o incluso denunciar hechos que afecten a sus trabajadores cuando no se trate de delitos de previa instancia particular.

En caso de que el conflicto entre adultos, apoderados y/o trabajadores, no sea constitutivo de delito y dependiendo del contexto, la encargada podrá ofrecer una mediación para facilitar la resolución del conflicto. Si las partes aceptan, la encargada las citará a los apoderados en un plazo no mayor a los 5 días hábiles.

Si se llega a un acuerdo entre las partes y se cumplen íntegramente las condiciones acordadas en su caso, se dará por cerrado el reclamo, dejándose constancia de esta circunstancia. Será la encargada de convivencia quién realice el seguimiento.

En caso de no llegar a acuerdos en la mediación, o las partes no accedieren a ella, se dará inicio al procedimiento ante faltas, medianas o graves, según corresponda, de acuerdo al Reglamento Interno.

En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, y la debida fundamentación de las decisiones.

Estos casos podrán ser informados por la Directora al Comité de Buena Convivencia, personal y/o apoderados con el único fin de evitar rumores y apoyar el proceso formativo, resguardando siempre la identidad de los involucrados, su honra y dignidad.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Para estos efectos, se considera **Conflicto** como aquellas situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o percibidos como incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia.

El establecimiento para la resolución de problemas privilegiará la Mediación. Este es un mecanismo en el cual un tercero mediador previamente establecido y aceptado por las partes involucradas en el conflicto tendrá la misión de ayudar en el diálogo y a las partes en conflicto los persuadirá de que voluntariamente reflexionen y asuman sus responsabilidades diferenciales. Las personas involucradas buscarán alternativas y acuerdos reparadores.

Proceso de mediación

Cualquier miembro de la comunidad educativa podrá solicitar su participación en un proceso de mediación, a fin de buscar una resolución pacífica para una situación de conflicto. También la Directora o Encargado de Convivencia, previa evaluación de una situación de conflicto, podrá sugerir a las partes en conflicto su participación en un proceso de mediación, pero se entenderá que las partes deberán manifestar su libre, voluntario y pleno acuerdo para participar de este proceso.

La Directora o Encargado de Convivencia serán las encargada de realizar el proceso de mediación entre las partes en conflicto. Si se trata de trabajadores, lo será la Directora o Directora Ejecutiva. Se deberá garantizar la disponibilidad de un espacio físico adecuado para la realización del proceso de mediación. Este espacio deberá contar con las condiciones esenciales de privacidad, seguridad y comodidad, necesarias para el buen desarrollo de esta actividad. El procedimiento considera los siguientes pasos:

- **Pre-mediación:** Esta es una fase previa a la mediación propiamente tal, en la que habla con las partes separadamente, se les explica en qué consiste la mediación y se les solicita su consentimiento para participar de este proceso.
- **Presentación:** En esta fase se habla en conjunto con las partes y se les explican las reglas del juego bajo las cuales se desarrollará la mediación.
- **Exposición:** En esta fase cada una de las partes expone su propia visión del conflicto.
- **Búsqueda de consensos:** En esta fase se busca el logro de un consenso entre las partes, definiendo cuáles son los puntos centrales del conflicto que desean solucionar.
- **Propuestas de solución:** En esta fase cada una de las partes formula sus propias propuestas para lograr la solución del conflicto.
- **Acuerdo:** En esta fase las partes llegan a un acuerdo consensuado, el que debe ser concreto, realista y equilibrado, y debe contemplar aspectos que apunten tanto a los puntos centrales del conflicto como a la relación entre las partes, quedando un documento firmado de dicho acuerdo.