

PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIÓN DE CONFLICTO ENTRE PADRES Y/O APODERADOS, ALUMNOS(AS) Y FUNCIONARIOS COLEGIO EVANGÉLICO LABRANZA DE DIOS

INTRODUCCIÓN

Considerando que la Familia y el Colegio son la base fundamental de la educación de los niños y jóvenes, es necesario establecer procedimientos que normen el actuar de Padres y / o Apoderados y Alumnos (as) por una parte, y de Profesores y Asistentes de la Educación, por otra, en aquellos casos en que produzcan conflictos en el campo de las relaciones humanas.

Es necesario dejar establecido que en nuestro Reglamento Interno, se establecen los Deberes y Derechos del Estudiante y los Derechos y Deberes del Apoderado. Sin embargo, creemos necesario incorporar en nuestra normativa los procedimientos y las acciones frente a conflictos entre padres y/o apoderados, alumnos (as) y personal del colegio, los cuales se detallan a continuación.

PROCEDIMIENTO GENERAL ANTE UN CONFLICTO

1. Informar de la situación de conflicto ante el Encargado de Convivencia Escolar, en un plazo no mayor de 24 horas.
2. Diagnóstico e investigación por parte del encargado de C. Escolar o un miembro del equipo que este determine.
3. El encargado de C. Escolar o un miembro del equipo que este determine entrevistará a él o los afectados por separado o en conjunto, según sea lo más adecuado a partir de su criterio.
4. El encargado de Convivencia Escolar o un miembro del equipo que este determine, entrevistará a las partes involucradas, por separado.
5. El encargado de Convivencia Escolar o un miembro del equipo que este determine coordinará una entrevista con ambas partes, para procurar encontrar una solución al conflicto vivido.
6. El encargado de convivencia escolar o un miembro del que equipo que este determine elaborará informe final de la situación y será remitido al equipo directivo del establecimiento.

SITUACIONES Y PROCEDIMIENTOS

1. AGRESION VERBAL DE UN APODERADO HACIA UN ALUMNO O FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

- El encargado de C. Escolar tomará conocimiento de la situación, quien deberá recabar los antecedentes que estime conveniente y citar al apoderado a una entrevista.
- Dependiendo del resultado de la entrevista con el Apoderado, los pasos a seguir pueden ser:
 - A) Aceptar las explicaciones entregadas por el apoderado, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al alumno o funcionario ofendido.
 - B) En caso de negativa del apoderado, se dejará constancia por escrito de esta.
 - C) Si se reitera esta conducta con cualquier miembro del establecimiento, el apoderado perderá esta condición. Se informará a las instancias superiores. (Superintendencia de Educación).

El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

2. AGRESION FÍSICA DE UN APODERADO HACIA UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

- Una vez que el encargado de C.E. toma conocimiento del hecho, informa a la Dirección del establecimiento, quien en compañía del afectado proceden a denunciar a la justicia el hecho ocurrido y a constatar lesiones en un centro de salud. Esto se debe hacer dentro de un periodo de 24 horas.
- Se recomienda disponer de fotografías de las agresiones y/o lesiones sufridas, las que pueden servir de evidencia ante la justicia.
- Dejar constancia por escrito de los hechos, constancia que será refrendada por la firma del agredido y el Director del establecimiento.
- Realizar un sumario interno para determinar cómo ocurrieron los hechos y la gravedad de la agresión.
- Comunicar a las autoridades superiores (Superintendencia de Educación) el hecho ocurrido, a través de documento que será suscrito por el funcionario agredido y refrendado por la Dirección del colegio.
- La sanción para lo ocurrido contempla lo siguiente:
 - Informar que al término del año escolar perderá la condición de apoderado.
 - Solicitar al apoderado una carta de excusas al funcionario agredido.

El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

3. AGRESIÓN VERBAL DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN ALUMNO O APODERADO.

- Una vez recibida la denuncia el encargado de Convivencia Escolar o Inspectoría. realizará la investigación correspondiente e informará a Dirección.
- El apoderado deberá dejar constancia por escrito de la situación vivida.
- La Dirección extenderá Carta de Amonestación al docente y le solicita entregar disculpas verbales al apoderado ofendido.
- El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

4. AGRESIÓN FÍSICA O SICOLÓGICA DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN ALUMNO O APODERADO.

- Una vez recibida la denuncia, la Dirección o a quien esta designe (Encargado de CE, Inspectoría u otro funcionario designado) iniciará de inmediato una investigación interna en para aclarar las circunstancias en que ocurrieron los hechos.
- En caso que el apoderado afectado decida denunciar el hecho ante la justicia, deberá realizarla personalmente. Sin embargo, la Dirección del establecimiento también podrá hacerse parte de dicha denuncia si así lo considera.
- El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

5. AGRESIÓN FÍSICA O SICOLÓGICA DE UN ESTUDIANTE HACIA UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO.

- El encargado de C. E. deberá entrevistar al estudiante y al funcionario afectado, recabando todos los antecedentes para elaborar su informe.
- Se deberá dejar constancia en la hoja de vida del estudiante.
- El encargado de C. E. deberá citar al apoderado y alumno para informar de la situación e Inspectoría aplicara la medida de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Convivencia.
- Si el afectado lo considera necesario deberá constatar lesiones en el organismo pertinente y establecer una denuncia ante la justicia, la que podrá ser refrendada por la Dirección del establecimiento.

El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

6. AGRESION VERBAL DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN ALUMNO(A)

- Una vez recibida la denuncia el Encargado de Convivencia escolar realizará la investigación de rigor e informará a Dirección.
- La Dirección solicitará al apoderado dejar la constancia por escrito en Inspectoría General.
- La Dirección extiende una amonestación escrita al funcionario y le solicita entregar disculpas al alumno (a) ofendido (a).
- El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

7. AGRESIÓN FÍSICA DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO HACIA UN ALUMNO(A).

- Una vez que el Encargado de Convivencia escolar toma conocimiento del hecho, informa de inmediato a la Dirección del establecimiento, quienes en compañía del afectado y de sus respectivos padres y / o apoderados proceden a constatar lesiones en un centro de salud y a denunciar a la justicia el hecho ocurrido.
- Los padres y / o apoderados dejarán una constancia por escrito en Inspectoría.
- La Dirección del establecimiento realizará un sumario interno para determinar cómo ocurrieron los hechos y aplicar, a la luz de los resultados, las amonestaciones o sanciones.
- El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

8. AGRESION FISICA ENTRE APODERADOS.

- Una vez que el encargado de C. E. toma conocimiento de los hechos, deberá citar a los apoderados involucrados y mediar en el conflicto, haciéndoles ver los deberes y derechos de los apoderados que establece el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- La Dirección del establecimiento podrá proceder a investigar lo ocurrido y en caso de perjudicar la imagen de la comunidad educativa deberá intervenir aplicando las medidas que establece el Reglamento Interno, en cuanto al incumplimiento de deberes por parte de apoderados.
- La sanción máxima aplicada a la agresión física entre apoderados será la pérdida de la condición de apoderados.
- El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

9. AGRESIÓN FÍSICA O SICOLÓGICA ENTRE FUNCIONARIOS.

- Una vez que el encargado de C. E. toma conocimientos de los hechos, deberá citar a los **FUNCIONARIOS** involucrados y mediar en el conflicto, haciéndoles ver los deberes y derechos de los funcionarios que establece el Reglamento Interno.
- La Dirección del establecimiento podrá proceder a investigar lo ocurrido, **INVESTIGACIÓN QUE LLEVARÁ A CABO EL Encargado De Convivencia Escolar** o quien este determine.
- Concluida la Investigación, se informará al equipo directivo el resultado y este, determinará las medidas a aplicar, para corregir y dar por superada la situación.

El plazo para la gestión de este proceso es de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento del hecho.

NOTA:

En la eventualidad que una situación de conflicto se produzca y sea el Encargado de Convivencia Escolar el indicado como agresor o víctima, será el Director del establecimiento quien generará la activación del respectivo plan de acción. Si es el encargado de Convivencia Escolar el indicado como agresor, pero en su función de ECE, es notificado formalmente por la víctima, el ECE deberá notificar inmediatamente a la Dirección del establecimiento, para dar curso al procedimiento.