

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.



Convivencia Escolar
2025

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

I.- GENERALIDADES:

Para efectos de la aplicación de este protocolo, “se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”.¹

II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES.

1.- Si el hecho ocurriera durante una hora de clases, el docente u otro funcionario que se encuentre a cargo del curso, seguirá el proceso que se detalla a continuación.

2.- Si el hecho ocurriera durante uno de los recreos, el responsable de la activación del presente protocolo será el inspector respectivo o el adulto que presencie el episodio de maltrato.

- a. Contener a los involucrados, conversando, amonestándolos verbalmente y separando a los demás estudiantes del foco del conflicto, como medida de protección al grupo curso. Calmada la situación, deberá dejar registro de lo acontecido en las hojas de vida de los implicados, según Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.
- b. De ser necesario, se enviará a un estudiante a buscar al inspector de pasillo u otro funcionario disponible, con el objetivo de que éste retire del espacio educativo a los estudiantes conflictuados y los conduzca a las oficinas de inspectoría. Los estudiantes involucrados serán atendidos en dependencias separadas para evitar otro posible conflicto.
- c. Durante este proceso, se le pedirá a cada uno de los estudiantes que relate su versión de los hechos por escrito en la hoja de registro que mantiene Inspectoría para tales efectos. Si el estudiante no estuviera en condiciones o no quisiera escribir el relato por sí mismo, será el funcionario de inspectoría quien anote lo expresado por el menor, dejando constancia de que el estudiante no quiso o no pudo escribir la declaración.
- d. La hoja de registro debe quedar firmada por el entrevistador y el entrevistado. En caso de que el estudiante se negara o no pudiera firmar dicho documento, se dejará constancia de ello en el mismo instrumento.
- e. Si uno o más de los estudiantes implicados tuviese una lesión evidente, o solicitará atención de primeros auxilios, el inspector u otro funcionario lo conducirá a sala donde se procederá según el protocolo de prestación de primeros auxilios.

¹ Conforme a lo establecido en la Ley 20.536, artículo 16 B. y todo lo referente a maltrato y acoso escolar mencionado en esta ley.

- f. Paralelamente, desde inspección se llamará telefónicamente a los apoderados de los estudiantes implicados, insistiendo cuatro veces. De no ser posible, contactar al apoderado, se enviará una comunicación escrita con el estudiante, citándolo para el día hábil siguiente con el objetivo de comunicarle lo sucedido, los procedimientos y medidas adoptadas en el momento de los hechos. Esta entrevista deberá quedar por escrito en la hoja que Inspección tiene para tal efecto, debidamente firmada por los intervinientes.
- g. Si los estudiantes resolvieran el conflicto con la mediación del inspector o del funcionario que los contuvo y atendió en el momento del conflicto, volverán a ingresar a la sala de clases y continuarán su jornada normalmente previo registro escrito de la negociación o mediación.
- h. Si uno o más de los estudiantes implicados se encontrara muy alterado o tuviera una actitud opositora y/o agresiva con los funcionarios o ante los procedimientos reglamentarios, se solicitará al apoderado titular o suplente su presencia inmediata en el establecimiento. El estudiante esperará en dependencias de inspección o convivencia escolar.
- i. El funcionario que intervino en los puntos “b”, “c”, “d”, “e” y “f” informará de lo sucedido al profesor jefe, el mismo día o, durante el día hábil siguiente a ocurridos los hechos, mediante un correo electrónico.
- j. El profesor jefe iniciará la investigación de los acontecimientos, recabando todos los antecedentes posibles como observaciones en el libro de clases, entrevistas a apoderados, estudiantes y testigos, considerando lo señalado en el Título Décimo Primero, artículo 30 del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar vigente (“De las Normas, Faltas y Sanciones”) para lo cual dispone de cinco días hábiles desde ocurrido el episodio de maltrato, debiendo establecer responsabilidades, y determinar las medidas reparatorias, formativas y disciplinarias para cada uno de los estudiantes implicados. En este proceso, el profesor jefe recibirá el apoyo del Equipo de Convivencia Escolar y/o Inspección General.
- k. Durante el mismo proceso, el Equipo de Convivencia Escolar y/o Inspección General, determinarán si alguno de los estudiantes implicados en el episodio de maltrato requiere de atención específica de algún profesional del equipo PIE, haciendo un requerimiento formal y explicando la situación a la Coordinadora del dicho programa.
- l. Si dentro de las indagatorias se detectara una situación de vulneración de derechos de cualquiera de los estudiantes implicados, el profesor jefe informará, durante el mismo día, y por escrito al Director, para que active el Protocolo de Vulneración de Derechos y haga la denuncia al Tribunal de Familia.
- m. Cuando se hayan definido las medidas reparatorias, formativas y disciplinarias que se aplicarán respecto a cada uno de los involucrados, el profesor jefe informará a los apoderados y estudiantes respectivos. Esto se efectuará durante las 48 horas hábiles posteriores a terminadas las indagaciones, mediante una citación formal a entrevista. De no concretarse la entrevista con el apoderado, se informará por escrito vía correo electrónico o agenda escolar, frente a lo cual el apoderado deberá acusar recibo o firmar la comunicación, proceso que será cautelado por el profesor jefe.
- n. Tanto al o los estudiante(s) agredido(s) como al agresor(es) se les proporcionará apoyo pedagógico desde UTP y psicosocial, desde Convivencia Escolar, en coordinación con el profesor jefe y la familia, soportes que serán evaluados, mensualmente, por cada uno de los estamentos mencionados de acuerdo a lo que les compete.

- o. El Equipo de Convivencia Escolar determinará si es necesario recurrir a alguna de las redes externas de apoyo o si se recomendará la atención de un profesional particular (cuando se estime que las intervenciones psicosociales internas no son suficientes).
 - p. El cierre de las intervenciones será informado al apoderado mediante entrevista formal citada por el profesor jefe y en compañía de algún miembro del Equipo de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General, proceso que debe quedar, debidamente documentado y firmado en acta conforme a los establecido en los protocolos dispuestos para dicho fin (Ficha de entrevistas a apoderados de Inspectoría o Convivencia Escolar).
 - q. En caso de que las conductas inapropiadas de los estudiantes no presentaran cambios positivos después de las intervenciones del profesor jefe, se realizará la derivación formal a Convivencia Escolar, según el protocolo establecido.
 - r. Cada una de las intervenciones que se realicen para subsanar el episodio de maltrato entre estudiantes y las medidas preventivas que se dispongan tanto a nivel de curso como a nivel de establecimiento, deben ser consignadas en una carpeta que dé cuenta del cumplimiento del presente protocolo y que permanecerá en Convivencia Escolar o en Inspectoría General.
- ✓ Cuando las situaciones de maltrato y/o violencia entre estudiantes se realicen utilizando algún medio virtual, se hablará de maltrato virtual o ciberbullying, y se procederá de la misma forma señalada anteriormente.

3.- Bullying: En caso de que las indagatorias y seguimiento realizado por el profesor jefe den cuenta de agresiones continuas de un estudiante o grupo a otro(s), se considerará hostigamiento reiterado y se procederá a activar el siguiente procedimiento sobre bullying o acoso escolar.

El artículo 16-B de la Ley de Violencia Escolar, define como acoso escolar “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado física o psicológica, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, y que provoque en este último: Temor razonable de sufrir un menoscabo importante en la integridad física o psíquica, la vida privada, la propiedad o en otros derechos fundamentales; crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico”. Es necesario precisar que el acoso u hostigamiento no constituye delito y que la ley no contempla sanciones para los estudiantes, sino para los establecimientos educacionales que no reaccionan o son indiferentes ante estas situaciones.

El procedimiento a seguir en caso de sospecha o denuncia de acoso escolares el siguiente:

1. Denuncia o detección del hecho y canalización de la información:

Cualquier información de un posible acto de acoso escolar o bullying, debe ser denunciado en forma escrita por cualquier persona a la Encargada de Convivencia Escolar mediante mensaje al correo: convivencia.esec@gmail.com o, solicitando una entrevista presencial que debe ser consignada en la ficha respectiva y firmada

por los participantes. El protocolo debe activarse dentro de las 24 horas siguientes a conocidos los hechos siguiendo los siguientes pasos:

1.1 Citación a entrevista a cada apoderado, dentro de las 48 horas posteriores a recibida la información. Cada entrevista debe quedar consignada en la ficha respectiva y firmada por los participantes.

1.2 Implementación inmediata de acciones para detener la situación de acoso garantizando la seguridad y protección de la integridad física y psicológica del estudiante afectado, sin culpabilizar ni estigmatizar al o los presuntos agresores.

1.3 Designación de funcionarios que deberán formar parte de la comisión de la investigación. (si fuese necesario según el número de personas involucradas).

1.4 Derivación tanto de víctima(s) como de victimario(s), para que sean atendidas por profesionales que corresponda al interior del colegio.

1.5 Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra. En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.

2. Investigación:

2.1 La **comisión** encargada de investigar tendrá **5** días hábiles desde conocidos los hechos para recabar información, disponiendo de cualquier medida que se estime necesaria.

2.2 Deberá quedar constancia escrita de cada una de las entrevistas, de las reuniones sostenidas, sus participantes y las decisiones tomadas.

2.3 Recopilados todos los antecedentes posibles, la comisión **redactará** un **informe** escrito donde se clarifique la sucesión de los hechos y la participación de los involucrados, determinando si existen evidencias que ratifiquen la existencia del acoso escolar o si el reclamo debe ser desestimado. Este informe debe ser presentado al equipo directivo.

3. Resolución y medidas:

3.1 En caso de demostrarse el hostigamiento y tener la identificación y claridad de la participación de cada uno de los involucrados, el equipo directivo resolverá cuáles serán las medidas reparatorias, formativas y disciplinarias que se aplicarán a cada estudiante involucrado, informando por escrito a los apoderados y citándolos a una nueva entrevista para explicar los hechos, la gravedad de las faltas y las medidas adoptadas.

3.2 El establecimiento implementará instancias de atención, formación y acompañamiento tanto para los estudiantes agredidos como para los agresores, con el apoyo de la dupla psicosocial del equipo de Convivencia Escolar del establecimiento, apoyo de redes externas si así lo amerita o sugerencia de atención de profesionales particulares. En esta instancia se requiere del compromiso pleno de la familia que deberá fortalecer y colaborar con las medidas reparatorias y formativas que se adopten, acatando, también, las disposiciones disciplinarias.

El monitoreo de los avances se realizará todas las semanas.

3.3 Así mismo se hará un plan especial para trabajar, durante las horas de orientación y en talleres psicoafectivos, el fortalecimiento de habilidades de resolución de conflictos, la toma de conciencia sobre las consecuencias que los actos individuales o grupales tienen en la comunidad escolar, con el fin de establecer soluciones e ir modificando las conductas personales y comunitarias para prevenir y detener las situaciones de acoso.

3.4 En las reuniones de apoderados y entrevistas, a lo largo del año, se debe enfatizar el rol que desempeñan los padres con el fin de evitar que su hijo/a sea víctima o autor de agresiones ya que el cuidado parental efectivo es el indicador más exitoso para la prevención de cualquier conducta de violencia escolar.

Cuando las situaciones de acoso escolar u hostigamiento reiterado entre estudiantes se realicen utilizando algún medio virtual, se hablará de cyberbullying y se procederá de la misma forma señalada anteriormente.

II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA DE UN FUNCIONARIO HACIA UN ESTUDIANTE.

Se entiende como maltrato infantil cualquier acción u omisión por parte de un adulto, el cual ejerce abuso de poder, provocando a un niño, niña y/o adolescente a un daño que amenace su integridad psicológica y/o física. De esta forma se puede entender los conceptos de maltrato físico, psicológico y por negligencia:

- a. Si un estudiante relata haber sido agredido o estar siendo acosado por un funcionario del establecimiento debe comunicarlo, de inmediato, a algún adulto.
- b. Si el estudiante, al momento de relatar los hechos presentara lesiones evidentes se llevará a sala de primeros auxilios para cursar el accidente escolar y aplicar el protocolo correspondiente.
- c. Quien reciba la información deberá comunicar el hecho dentro de las 24 horas siguientes, por escrito, a Inspectoría General o a Convivencia Escolar, quienes en conjunto comenzarán un proceso de indagación para el cual dispondrán de cinco días hábiles desde conocidos los hechos.
- d. Las instancias anteriores informarán por correo electrónico al Director, durante el mismo día, quien acusará recibo de la información y si desea, solicitará ampliación de la misma.
- e. Paralelamente, informarán al apoderado mediante citación escrita a entrevista para el mismo día o siguiente, la cual quedará escrita y debidamente firmada por los intervinientes. Si el apoderado no asistiera, se le enviará un correo electrónico con la información recibida y el procedimiento que se está siguiendo.
- f. Mientras dure el proceso, que debe manejarse con estricta confidencialidad, se protegerá al estudiante manteniéndolo alejado del posible agresor, procurando que siempre esté en compañía de un adulto.
- g. Inspectoría General y Convivencia Escolar entrevistarán al funcionario para informar sobre la develación, escuchar su versión de los hechos, y solicitar el

alejamiento con el estudiante. A su vez, se le proporcionará dándole contención y apoyo mientras dure la investigación.

- h. Convivencia Escolar junto con el profesor jefe, coordinará instancias de atención para el estudiante que fue o se sintió agredido por un funcionario. Durante estas, se dará contención y se reflexionará sobre las posibles formas de enfrentar situaciones similares, tratando de desarrollar habilidades que deberán ser apoyadas por los apoderados, previa conversación con ellos en otra entrevista.
- i. Al funcionario señalado como posible agresor, se le notificará por escrito vía correo electrónico la situación y el procedimiento que se llevará a cabo, para que este en conocimiento de esto.
- j. Concluidas las pesquisas se informará al Director si se ha detectado o no responsabilidad del funcionario. Si la hubiere, se aplicarán las disposiciones referidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que serán informadas por el Director mediante comunicación escrita al funcionario. En tanto, la información a la familia será entregada mediante comunicación escrita desde Convivencia Escolar.
- k. En caso de que la investigación interna no arrojará responsabilidad del funcionario, Convivencia Escolar recomendará realizar una mediación entre el supuesto afectado, acompañado de su apoderado con el funcionario respectivo. Se encargará de esta mediación una persona del equipo directivo y una representante del equipo de convivencia escolar. Esto se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores al término de la investigación y será informado en forma escrita por el Director del establecimiento.

IV.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA DE UN APODERADO A UN ESTUDIANTE.

- a. Si un estudiante relata haber sido agredido o estar siendo acosado por un apoderado, quien reciba el relato debe comunicarlo, el mismo día a Inspectoría General.
- b. Si el estudiante, al momento de relatar los hechos presentara lesiones evidentes se llevará a sala de primeros auxilios para cursar el accidente escolar y aplicar el protocolo correspondiente.
- c. Inspectoría General deberá comenzar un proceso de investigación para el cual dispondrá de 5 días hábiles desde conocidos los hechos.
- d. Paralelamente, informará al apoderado del estudiante afectado mediante citación escrita a entrevista para el mismo día o siguiente, la cual quedará escrita y debidamente firmada por los intervinientes.
- e. Mientras dure el proceso se protegerá al estudiante, manteniéndolo alejado del posible agresor y en completa confidencialidad.
- f. En caso de que la investigación interna determinara la veracidad de, lo relatado por el estudiante, se tomarán las siguientes acciones:
 - El Director junto con la Inspectora General citarán al apoderado implicado en la agresión informándole, que se dará curso al Protocolo de Vulneración de Derechos.
 - En forma separada, se citará al apoderado del estudiante afectado para dar cuenta de los resultados de las pesquisas y las medidas adoptadas.
 - Al estudiante afectado se le proporcionará apoyo pedagógico desde UTP y psicosocial, desde Convivencia Escolar en coordinación con el profesor jefe y la

familia, apoyo que será evaluado mensualmente. De ser necesario se solicitará soporte externo según las redes disponibles o se recomendará la atención de un profesional particular.

- g. En caso de que la investigación interna no arrojará responsabilidad del apoderado, Inspectoría General solicitará una mediación a Convivencia Escolar con los involucrados, teniendo para ello, un plazo de 48 horas. Si la mediación se frustrara se recurrirá al arbitraje, solicitando la presencia del Director.

V.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO O A UN APODERADO.

La Ley General de la Educación, artículo 10, señala: “Los profesionales y asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Del mismo modo, tienen derecho a que se les respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objetos de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de otros 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 los funcionarios de la educación”.

Por otra parte, los apoderados pertenecientes a nuestra comunidad escolar deben ser tratados de forma respetuosa por todo el estudiantado, toda vez que estén desenvolviéndose en situaciones de carácter formal, dentro o fuera del establecimiento.

El perfil del estudiante que queremos formar es respetuoso, ante todo, por lo tanto, las conductas inapropiadas frente a otros miembros de la comunidad, especialmente si son adultos, constituyen faltas graves a la normativa.

1. Se entiende por conflicto entre funcionario o apoderado/estudiante a la situación, en que ambas partes tienen una opinión distinta sobre algún hecho. Esta diferencia de opinión ha llevado la situación a un enfrentamiento, cualquiera sea la naturaleza de este.
2. Ante la presencia de un conflicto el primer responsable de su resolución es el funcionario o el apoderado, por su calidad de adulto y formador. Será labor del equipo directivo, arbitrar o mediar en el conflicto en caso de situaciones que no encuentren solución. Es indudable que para resolver una situación conflictiva se debe tener un buen desarrollo de la capacidad social de la “empatía”, para poder entender el origen del conflicto y la posición del otro.
3. Se consideran acciones de maltrato o agresión: insultos, garabatos, gestos groseros o amenazantes u ofensas. Agresiones verbales y físicas, golpes o manifestaciones de violencia física o psicológica.
Amenazas, hostigamiento, chantaje, intimidación, burlas, acoso, injurias, desprestigio ya sea presencial o por medios tecnológicos.
 - a. El adulto agredido o miembro de la comunidad educativa que sea testigo de la agresión deberá informar al Encargado(a) de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General sobre los hechos observados o vivenciados que involucren agresión, maltrato o acoso desde un estudiante a un funcionario o hacia un apoderado.
 - b. Se dejará registro de forma escrita de los hechos relatados, en la hoja de entrevistas destinada para dicho fin. En este relato deben detallarse los hechos, el

tipo de agresión, el o los estudiantes responsable/s, posibles testigos, fecha, hora y lugar donde se produjo la agresión.

- c. Si es posible, el funcionario o apoderado que fue agredido debe conversar con el estudiante, siempre con la intervención de un miembro del Equipo de Convivencia Escolar o de un directivo, facilitando el espacio físico y la privacidad para que la conversación se desenvuelva en forma pacífica y constructiva, especialmente, si la agresión se da en un contexto de desborde emocional del estudiante.
- d. Se citará al apoderado del estudiante para informar el proceso de activación de protocolo que se llevará a cabo.
- e. Convivencia Escolar y/o Inspectoría General procederá a realizar un proceso indagatorio, entrevistando al estudiante, funcionario, apoderado y posibles testigos del hecho, por separado, a fin de recabar todos los antecedentes, durante los 5 días hábiles siguientes a registrado el hecho.
- f. En caso que se verifique una agresión verbal y/o física, inspectoría citará inmediatamente al apoderado del estudiante para consensuar o anunciar las medidas reparatorias, pedagógicas y/o sanciones estipuladas en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, según lo dispuesto en los artículos 30 y 31.
- g. La Encargada de Convivencia Escolar solicitará al profesor jefe realizar constantes observaciones sobre la modificación de la conducta agresiva del estudiante, reforzando el respeto mutuo y otros valores importantes en las clases de orientación, pudiendo solicitar asesoría al equipo de Convivencia Escolar.
- h. Se informará la resolución del caso a los afectados, profesor/a jefe, estudiante y apoderado, a través de documento escrito y de entrevistas. El hecho debe quedar consignado en la hoja de vida del estudiante.

VI.- PROTOCOLO PARA CASOS DE AGRESIÓN ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD.²

Se espera que todos los miembros de la comunidad de la Escuela Particular Santa Elena de Curacautín, respeten y cumplan los principios, derechos y deberes señalados en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar y actúen de acuerdo al carisma evangelizador propio que caracteriza la misión y visión de nuestro centro educativo.

- Los casos de maltrato que puedan darse en instancias externas a la escuela, deben ser solucionados entre los adultos, utilizando los medios legales que correspondan.
- El presente protocolo se aplicará en casos de maltrato entre adultos miembros de la comunidad educativa, tanto si se dan dentro de las dependencias físicas de la escuela como en actividades organizadas formalmente, fuera del establecimiento, en el ámbito presencial o virtual.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

² **Maltrato entre apoderados:** Se entenderá por maltrato entre apoderados cualquier acción u omisión de carácter violento e intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos, proferida por parte de un(os) apoderado(s) en contra de otro(s) apoderado(s) de la escuela, siempre y cuando esta haya ocurrido motivada por circunstancias ligadas directamente a la vida escolar.

- a) Quien tome conocimiento de los hechos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la Encargada de Convivencia o a la Inspectora General, quedando constancia por escrito y, debidamente firmada en la hoja de entrevistas destinada para ello.
- b) El Director es informado el mismo día, por medio de documento escrito o por correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados.
- c) La Encargada de Convivencia Escolar entrevistará a los apoderados implicados en el hecho de maltrato, hasta 48 horas siguientes a ser informada, citándolos por separado y registrando las entrevistas en la hoja destinada para ello.
- d) Se sugerirá una mediación con los implicados, aduciendo que el conflicto debe ser superado por el bien superior de los educandos y de toda la comunidad educativa.
- e) Según la disposición de cada uno, se darán algunos trabajos formativos para mejorar las relaciones y prevenir nuevos eventos.
- f) En caso de que el conflicto no se solucionara o se hiciera mayor, la Encargada de Convivencia Escolar solicitará la intervención de la Psicóloga del equipo para que realicen una nueva entrevista con cada apoderado y un nuevo intento de mediación donde se invitará al Director del establecimiento, esperando que los adultos involucrados puedan resolver sus diferencias de forma pacífica, así como también reparar el daño causado.
- g) En caso de no lograr la superación del conflicto, el Director puede solicitar cambio de apoderado.
- h) Si el maltrato entre apoderados tuviera las características de delito, el adulto afectado deberá realizar una denuncia ante el Ministerio Público.

2. Maltrato de apoderado a funcionario de la escuela: se entenderá por “maltrato de apoderado hacia funcionario cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos, proferida por parte de un apoderado en contra de un funcionario, la cual pueda producir:

- Temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño, afectivo, moral, intelectual o físico y las relaciones interpersonales de la comunidad escolar.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

- a) Quien tome conocimiento de los hechos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la Encargada de Convivencia o a la Inspectora General, quedando constancia por escrito y, debidamente firmada en la hoja de entrevistas destinada para ello.
- b) El Director y el jefe directo del funcionario, son informados el mismo día, por medio de correo electrónico, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados y los participantes.
- c) El jefe directo entrevistará al funcionario afectado dentro de las 24 horas siguientes a conocidos los hechos de maltrato, registrando la entrevista en la hoja destinada para ello.

- d) El jefe directo del funcionario afectado citará a una entrevista al apoderado implicado, en un lapso no superior a 48 horas desde conocidos los hechos, consignando todos los antecedentes y acuerdos en la hoja de entrevistas destinada para tal efecto.
- e) Se sugerirá una mediación efectuada por Convivencia Escolar, el jefe directo del funcionario y el Director, con los implicados, aduciendo que el conflicto debe ser superado por el bien de toda la comunidad educativa, esperando que los adultos involucrados puedan resolver sus diferencias de forma pacífica, así como también reparar el daño causado. Si la mediación resulta exitosa, se darán algunos trabajos formativos para mejorar las relaciones y prevenir nuevos eventos.
- f) Si la mediación se frustrara o el conflicto no se solucionará o se hiciera mayor, la Encargada de Convivencia Escolar solicitará la intervención de la Psicóloga del equipo para que realice una nueva entrevista con cada uno de los implicados y un nuevo intento de mediación.
- g) En caso de no lograr la superación del conflicto, el Director puede solicitar cambio de apoderado.
- h) Si el maltrato hacia el funcionario tuviera las características de delito, el adulto afectado deberá realizar una denuncia ante el Ministerio Público.