



Anexo RICE 2026 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES VERBALES, FÍSICAS, AMENAZAS, HOSTIGAMIENTO O MALTRATO DE APODERADOS HACIA FUNCIONARIOS

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro, oportuno y proporcional para prevenir, abordar y sancionar situaciones de agresión verbal, física, amenazas, hostigamiento, descalificaciones, intimidaciones, funas, grabaciones no autorizadas o cualquier conducta de maltrato ejercida por padres, madres, apoderados o terceros vinculados a estudiantes contra funcionarios del Colegio Jacarandá.

Este protocolo busca resguardar la dignidad, seguridad, integridad física y psicológica de docentes, asistentes de la educación, profesionales, directivos y demás trabajadores del establecimiento, asegurando a la vez el derecho de las familias a ser atendidas mediante canales formales, respetuosos y regulados.

2. Marco normativo

Este protocolo se fundamenta en:

- Ley General de Educación.
- Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N° 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- Ley N° 21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Ley N° 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.
- Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Jacarandá.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Corporación Educacional Jacarandá.
- **3. Principios Orientadores**
- La aplicación del presente protocolo se regirá por los siguientes principios:
- **a) Buen trato y respeto a la dignidad de todas las personas**
Todas las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa deberán desarrollarse sobre la base del respeto mutuo, la dignidad humana, la cortesía y la valoración de cada persona, rechazando cualquier forma de violencia, intimidación, humillación, discriminación o maltrato.
- **b) Protección de ambientes educativos seguros y protectores**
El establecimiento promoverá y resguardará espacios físicos, emocionales y sociales seguros para estudiantes, funcionarios, apoderados y demás integrantes de la comunidad educativa, adoptando medidas oportunas frente a situaciones que alteren la convivencia o generen riesgos para las personas.

- **c) Bienestar de la comunidad educativa** Toda actuación deberá considerar el bienestar integral de quienes forman parte de la comunidad educativa, favoreciendo condiciones que promuevan la salud mental, el respeto, la convivencia positiva, la confianza y el desarrollo de relaciones colaborativas.
- **d) Prevención de la violencia y del hostigamiento** Las acciones institucionales privilegiarán la prevención de situaciones de violencia, amenazas, acoso, hostigamiento, intimidación y conflictos, promoviendo mecanismos de diálogo, formación y resolución pacífica de controversias.
- **e) Protección y resguardo de los trabajadores de la educación** El establecimiento reconoce el derecho de docentes, asistentes de la educación, profesionales y directivos a desempeñar sus funciones en un ambiente libre de violencia, amenazas, agresiones, hostigamiento o cualquier conducta que afecte su integridad física, psicológica o laboral.
- **f) Proporcionalidad y gradualidad en las medidas** Las medidas adoptadas deberán ser coherentes con la gravedad de los hechos, el contexto en que ocurrieron, la afectación generada y los antecedentes existentes, aplicándose de manera racional, fundada y proporcional.
- **g) Debido proceso y derecho a ser oído** Toda persona involucrada tendrá derecho a conocer los antecedentes que motivan la activación del protocolo, presentar sus descargos y aportar antecedentes, garantizando procedimientos objetivos, imparciales y respetuosos.
- **h) Trazabilidad y registro institucional** Toda actuación realizada en virtud de este protocolo deberá quedar debidamente registrada, permitiendo la revisión, seguimiento, monitoreo y evaluación de las medidas adoptadas.
- **i) Resguardo de la continuidad pedagógica** Las medidas que se adopten respecto de apoderados o terceros no podrán afectar el derecho a la educación de los estudiantes, debiendo el establecimiento asegurar la continuidad de los procesos educativos y de comunicación con las familias.
- **j) Interés superior del niño, niña o adolescente** Toda decisión deberá considerar prioritariamente la protección, bienestar, desarrollo integral y derechos de los estudiantes, conforme a la normativa vigente.
- **k) Corresponsabilidad familia-escuela** La educación y formación de los estudiantes constituye una responsabilidad compartida entre la familia y el establecimiento educacional, basada en la colaboración, el respeto mutuo y la confianza recíproca.
- **l) Principio de colaboración y resolución pacífica de conflictos** Las diferencias o desacuerdos entre los miembros de la comunidad educativa deberán abordarse preferentemente mediante el diálogo, los conductos regulares, la mediación y otros mecanismos pacíficos de resolución de conflictos.
- **m) Presunción de buena fe y respeto institucional** Las relaciones entre la familia y el establecimiento se desarrollarán bajo el principio de buena fe, reconociendo la legitimidad de las funciones educativas y de las decisiones adoptadas por las autoridades del colegio dentro del ámbito de sus competencias y atribuciones.
- **n) No tolerancia a la violencia** El Colegio Jacarandá declara incompatible con su Proyecto Educativo Institucional cualquier forma de agresión física, verbal, psicológica, digital o simbólica contra estudiantes, funcionarios, apoderados o

miembros de la comunidad educativa, promoviendo una cultura de respeto, convivencia democrática y buen trato.

- Esta versión queda más alineada con el espíritu de la Ley 21.809, la Política Nacional de Convivencia Educativa y los criterios que la Superintendencia está promoviendo para los reglamentos internos a partir de julio de 2026.
- Política Nacional de Convivencia Educativa.
- Circulares e instrucciones de la Superintendencia de Educación sobre convivencia escolar

La Corporación Educacional, en su calidad de empleador, deberá adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores, conforme al artículo 184 del Código del Trabajo.

4. Conductas que activan el protocolo

El presente protocolo podrá activarse ante cualquier conducta realizada por un padre, madre, apoderado, familiar, tutor legal o tercero vinculado a un estudiante que afecte, amenace o vulnere la dignidad, integridad física o psicológica, honra, seguridad, bienestar o desempeño laboral de un funcionario del establecimiento, así como el normal funcionamiento de las actividades educativas.

La siguiente clasificación tiene carácter orientador y referencial, no siendo taxativa, pudiendo la Dirección determinar la gravedad de una conducta considerando su contexto, impacto, reiteración, intencionalidad y consecuencias para las personas involucradas y para la comunidad educativa.

4.1 Conductas Leves

Corresponden a comportamientos que, sin constituir agresión directa, amenaza o intimidación, afectan las relaciones de respeto, colaboración y comunicación esperadas entre la familia y el establecimiento educacional.

Entre ellas se consideran, a modo ejemplar y no taxativo:

a) Uso de lenguaje inapropiado, descortés o irrespetuoso

- Levantar la voz de manera innecesaria durante una entrevista.
- Utilizar expresiones despectivas tales como "usted no sabe hacer su trabajo", "son incompetentes" o similares.
- Enviar correos electrónicos, mensajes o comunicaciones con tono ofensivo, irónico o descalificador, sin llegar a constituir insultos o amenazas.

b) Interrupción reiterada de reuniones, entrevistas o actividades institucionales

- Impedir que un funcionario entregue información completa durante una entrevista.

- Interrumpir reuniones de apoderados con comentarios ajenos al tema tratado.

c) Incumplimiento de los conductos regulares establecidos por el colegio

- Dirigirse directamente a Dirección sin haber utilizado previamente los canales definidos para resolver una situación pedagógica o de convivencia.
- Contactar simultáneamente a múltiples funcionarios exigiendo respuestas inmediatas sobre un mismo asunto.
- Presentar reclamos por redes sociales antes de utilizar los canales institucionales.

d) Trato desafiante, despectivo o poco colaborativo hacia funcionarios

- Responder de manera hostil o desafiante ante orientaciones entregadas por un funcionario.
- Cuestionar permanentemente las indicaciones institucionales sin fundamentos objetivos.
- Negarse a colaborar en procedimientos necesarios para el bienestar o seguridad del estudiante.

e) Negarse a escuchar orientaciones o información institucional durante entrevistas

- Abandonar una reunión antes de que finalice la entrega de información.
- Negarse reiteradamente a escuchar explicaciones o antecedentes relacionados con la situación tratada.
- Impedir el desarrollo normal de la entrevista mediante interrupciones constantes.

f) Realizar reclamos en espacios no destinados para ello

- Formular reclamos en portería, patios, pasillos o durante actos escolares.
- Interpelar a funcionarios mientras desarrollan clases o supervisan estudiantes.
- Exigir respuestas inmediatas en espacios donde se atiende a otros apoderados.

g) Desconocer o cuestionar de manera inapropiada las funciones propias de docentes, asistentes o directivos

- Exigir que un funcionario actúe fuera de sus atribuciones.
- Desautorizar públicamente las funciones de un docente o asistente de la educación frente a estudiantes o apoderados.
- Cuestionar decisiones institucionales mediante expresiones despectivas o irrespetuosas.

h) Conductas que alteren el clima de respeto durante reuniones de apoderados o actividades escolares

- Generar discusiones innecesarias con otros apoderados.

- Utilizar expresiones sarcásticas o provocadoras que dificulten el desarrollo de la actividad.
- Mantener conversaciones paralelas que impidan el adecuado desarrollo de la reunión.

Estas conductas deberán abordarse preferentemente mediante acciones formativas, orientación, diálogo, advertencias y recordatorios de las normas de convivencia y buen trato, dejando registro cuando corresponda.

4.2 Conductas medianas

Corresponden a acciones que afectan de manera significativa la convivencia escolar, dificultan el funcionamiento institucional o generan afectación emocional en miembros de la comunidad educativa.

Entre ellas:

- Descalificar públicamente a docentes, asistentes, profesionales o directivos.
- Difundir rumores, comentarios maliciosos o información no verificada sobre funcionarios o estudiantes.
- Permanecer en dependencias del establecimiento sin autorización.
- Ingresar a espacios restringidos o no autorizados.
- Insistir de forma reiterada en comunicaciones fuera del horario laboral o mediante canales no oficiales, pese a haber sido informado del procedimiento correcto.
- Exigir atención inmediata mediante presión o insistencia inapropiada.
- Interferir en el normal desarrollo de clases, recreos, reuniones, actos, ceremonias o actividades institucionales.
- Registrar imágenes, audios o videos de funcionarios sin autorización previa.
- Publicar comentarios ofensivos o descalificatorios en grupos de WhatsApp, redes sociales u otros medios digitales.
- Utilizar expresiones destinadas a desacreditar la labor profesional de funcionarios sin antecedentes objetivos que las respalden.
- Ingresar a oficinas o salas sin autorización interrumpiendo actividades pedagógicas o administrativas.

4.3 Conductas graves

Corresponden a acciones que afectan directamente la integridad psicológica, emocional o laboral de funcionarios o estudiantes, alteran gravemente la convivencia escolar o generan temor en la comunidad educativa.

Entre ellas:

- Amenazas verbales directas o indirectas hacia funcionarios o estudiantes.
- Agresión verbal reiterada.

- Gritos, insultos, garabatos o expresiones humillantes.
- Trato intimidante, agresivo o amedrentador.
- Hostigamiento presencial o digital.
- Acoso mediante mensajes reiterados, llamadas insistentes o seguimiento constante.
- Difusión de mensajes ofensivos, denigrantes o injuriosos contra funcionarios mediante redes sociales, plataformas digitales o grupos de mensajería.
- Grabaciones, fotografías o registros de audio dentro del establecimiento sin autorización.
- Publicación de imágenes de funcionarios sin consentimiento.
- Acusaciones públicas infundadas que dañen la honra o reputación profesional de un funcionario.
- Negarse a retirarse del establecimiento cuando sea solicitado por razones de seguridad o convivencia.
- Impedir el desarrollo de clases, reuniones o actividades institucionales mediante conductas agresivas.
- Amenazar con denuncias falsas o acciones destinadas exclusivamente a intimidar a funcionarios.
- Convocar o promover campañas de hostigamiento, "funas" o acciones de desprestigio contra miembros de la comunidad educativa.
- Proferir expresiones discriminatorias por motivos de género, nacionalidad, religión, discapacidad, orientación sexual, condición socioeconómica u otras características protegidas.

4.4 Conductas gravísimas

Corresponden a acciones que ponen en riesgo la integridad física o psicológica de personas, comprometen gravemente la seguridad de la comunidad educativa o pueden constituir infracciones penales.

Entre ellas:

- Agresión física a funcionarios, estudiantes, apoderados u otros miembros de la comunidad educativa.
- Intento de agresión física o lanzamiento de objetos.
- Amenazas graves contra la integridad física o psicológica de personas.
- Amenazas de muerte o de causar daño a funcionarios, estudiantes o sus familias.
- Intento de ingreso forzado a salas de clases, oficinas, patios u otras dependencias restringidas.
- Persecución, intimidación o acoso reiterado hacia funcionarios dentro o fuera del establecimiento.
- Daño intencional a bienes institucionales o pertenencias de funcionarios.
- Retención, bloqueo o impedimento físico de desplazamiento de funcionarios.
- Ingreso al establecimiento bajo los efectos del alcohol o drogas generando riesgo para terceros.

- Porte o exhibición de armas, elementos cortopunzantes u objetos destinados a intimidar.
- Difusión maliciosa de información destinada a afectar gravemente la honra, seguridad o salud mental de funcionarios.
- Suplantación de identidad de funcionarios en medios digitales.
- Obtención, difusión o publicación de información privada de funcionarios sin autorización.
- Realización o promoción de "funas", campañas de desprestigio o acciones coordinadas de hostigamiento.
- Conductas que pudieran constituir delito, tales como lesiones, amenazas, injurias, calumnias, daños, coacciones, amenazas condicionales, acoso, vulneración de datos personales u otras contempladas en la legislación vigente.

La reiteración de conductas graves, la existencia de amenazas, la afectación significativa a la integridad de un funcionario o cualquier conducta que comprometa la seguridad de la comunidad educativa podrán dar lugar a medidas extraordinarias de resguardo, incluyendo restricciones de acceso al establecimiento, exigencia de cambio de apoderado, denuncias ante organismos competentes y otras medidas contempladas en este protocolo y en la normativa vigente.

5. Procedimiento de Actuación

Etapa 1: Contención y Resguardo Inmediato

Ante una situación de agresión, amenaza, hostigamiento, alteración grave de la convivencia o cualquier conducta que afecte la integridad física, psicológica o laboral de un funcionario, se deberán adoptar de manera inmediata las siguientes medidas:

5.1 Protección de las personas involucradas

1. El funcionario afectado deberá procurar resguardar su integridad física y emocional, evitando continuar la interacción cuando existan gritos, insultos, amenazas, intimidación o riesgo de agresión.
2. Ningún funcionario estará obligado a mantener una entrevista o conversación cuando existan conductas agresivas, amenazantes o que vulneren su dignidad.
3. El funcionario podrá poner término inmediato a la entrevista, reunión o conversación, informando que la situación será derivada a Dirección, Inspectoría o Convivencia Escolar para su abordaje formal.
4. Cuando existan estudiantes presentes, se procurará alejarlos de la situación para evitar su exposición a escenas de violencia, amenazas o conflictos entre adultos.

5.2 Activación de apoyos institucionales

5. Cualquier funcionario que presencie o tome conocimiento de la situación deberá solicitar apoyo inmediato a Dirección, Inspectoría, Convivencia Escolar o al funcionario directivo disponible.
6. El primer directivo o encargado que tome conocimiento de los hechos deberá asumir la coordinación inicial de las medidas de resguardo.
7. De ser necesario, se podrá solicitar apoyo de otros funcionarios para garantizar la seguridad y evitar la escalada del conflicto.

5.3 Control de la situación

8. Si la situación ocurre en portería, salas de clases, oficinas, patios u otras dependencias, se procurará separar a las personas involucradas y trasladar la situación a un espacio controlado, siempre que ello sea posible y seguro.
9. Cuando la conducta del apoderado altere gravemente la convivencia, genere temor o afecte el funcionamiento normal del establecimiento, se le solicitará abandonar el recinto de manera inmediata.
10. En caso de negativa a retirarse o de mantener conductas agresivas, la Dirección podrá disponer medidas adicionales de resguardo y solicitar apoyo policial.
11. Ningún funcionario deberá intentar contener físicamente a un apoderado agresivo, salvo situaciones excepcionales de legítima protección de terceros y dentro de los límites permitidos por la ley.

5.4 Situaciones de riesgo grave

12. Si existe riesgo para la integridad física o psicológica de las personas, Dirección podrá solicitar de inmediato la presencia de Carabineros de Chile u otras autoridades competentes.
13. Si existe agresión física, amenaza grave, intento de agresión, daños a la propiedad, ingreso forzado o cualquier conducta que pueda constituir delito, se activará inmediatamente el procedimiento institucional correspondiente y se evaluará la realización de la denuncia respectiva.
14. Cuando existan lesiones, se deberá gestionar la atención médica correspondiente y registrar los antecedentes para efectos administrativos, laborales y legales.

5.5 Registro preliminar de los hechos

15. Tan pronto como la situación se encuentre controlada, se deberá efectuar un registro preliminar de los hechos consignando:(funcionario, UTP, dirección, inspectoría, convivencia).
 - Fecha y hora.
 - Lugar de ocurrencia.
 - Personas involucradas.

- Descripción objetiva de los hechos observados.
- Medidas de resguardo adoptadas.
- Funcionarios intervinientes.
- Existencia de testigos o medios de prueba.

16. Cuando existan grabaciones de cámaras de seguridad u otros antecedentes disponibles, estos deberán resguardarse para la investigación posterior.

5.6 Resguardo del funcionario afectado

17. El funcionario afectado podrá solicitar acompañamiento de un integrante del equipo directivo, convivencia escolar o de su jefatura directa.
18. Dirección evaluará la necesidad de suspender temporalmente nuevas interacciones entre el funcionario afectado y el apoderado involucrado mientras se desarrolla el procedimiento.
19. Si la situación genera afectación emocional significativa, se podrán activar medidas de acompañamiento, orientación o derivación a las redes de apoyo correspondientes.
20. En caso de amenazas, agresiones físicas o situaciones que puedan afectar la salud del trabajador, se evaluará la activación de los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la comunicación al organismo administrador de la Ley N.º 16.744 que corresponda.

5.7 Continuidad del servicio educativo

21. Las medidas de resguardo adoptadas no deberán afectar el derecho a la educación de los estudiantes involucrados.
22. El establecimiento adoptará las acciones necesarias para asegurar la continuidad pedagógica y el normal funcionamiento de las actividades escolares, evitando que la situación altere el desarrollo de clases o el bienestar de la comunidad educativa.

6. Registro de los Hechos

Toda situación que active el presente protocolo deberá quedar debidamente documentada y respaldada, con el fin de asegurar la trazabilidad institucional, la adecuada toma de decisiones, el debido proceso, la protección de las personas involucradas y el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias del establecimiento.

6.1 Documentos y antecedentes de respaldo

La situación deberá quedar registrada formalmente mediante uno o más de los siguientes instrumentos:

- Acta de relato o declaración escrita del funcionario afectado.
- Acta o registro de declaración de testigos, cuando existan.

- Registro en la plataforma institucional, hoja de vida, libro digital o sistema definido por el establecimiento.
- Acta de entrevista con el apoderado o personas involucradas.
- Informe de Dirección, Inspectoría, Convivencia Escolar u otro integrante del equipo directivo.
- Registro de medidas de resguardo adoptadas.
- Informes emitidos por profesionales internos o externos, cuando corresponda.
- Informes de Carabineros, PDI, organismos de salud, mutualidades u otras instituciones, si existieren.
- Respaldo de correos electrónicos, mensajes de texto, WhatsApp, cartas, publicaciones digitales u otros medios de comunicación relacionados con los hechos.
- Fotografías, grabaciones de audio, registros audiovisuales, capturas de pantalla u otros antecedentes digitales disponibles.
- Registros de cámaras de seguridad del establecimiento, cuando existan y su revisión sea procedente conforme a la normativa vigente.

6.2 Contenido mínimo del registro

Todo registro deberá contener, a lo menos:

- Fecha y hora de ocurrencia de los hechos.
- Fecha y hora del registro.
- Lugar donde ocurrió la situación.
- Nombre de las personas involucradas.
- Calidad en que intervienen (funcionario, apoderado, estudiante, testigo u otro).
- Relato objetivo y cronológico de los hechos observados o informados.
- Expresiones, amenazas o conductas relevantes manifestadas durante el incidente, procurando registrar las palabras utilizadas cuando ello resulte pertinente.
- Identificación de posibles testigos.
- Medidas inmediatas de resguardo adoptadas.
- Antecedentes o evidencias disponibles.
- Nombre, cargo y firma de quien elabora el registro.

6.3 Principios del registro

Los registros deberán elaborarse observando los siguientes criterios:

- Objetividad.
- Imparcialidad.
- Claridad.
- Precisión.
- Confidencialidad.
- Respeto a la dignidad de las personas.

Por lo anterior, deberán evitarse:



- Opiniones personales.
- Calificaciones subjetivas.
- Interpretaciones psicológicas no profesionales.
- Juicios de valor.
- Expresiones ofensivas o despectivas.
- Conclusiones anticipadas respecto de responsabilidades.

El registro deberá limitarse a describir hechos concretos, observables y verificables.

6.4 Resguardo de antecedentes

Todos los antecedentes recopilados deberán ser custodiados por Dirección o por quien ésta designe, manteniendo la debida reserva y confidencialidad.

Los documentos físicos o digitales deberán almacenarse de forma segura y sólo podrán ser revisados por las personas que intervengan formalmente en el procedimiento o por autoridades competentes que los requieran.

La información recopilada será utilizada exclusivamente para fines relacionados con la gestión de la convivencia, la protección de las personas involucradas, el cumplimiento normativo y el ejercicio de acciones administrativas o legales cuando corresponda.

6.5 Plazos para el registro

Los antecedentes iniciales deberán registrarse preferentemente dentro de las primeras 24 horas hábiles desde que el establecimiento tome conocimiento de los hechos.

Cuando la gravedad de la situación lo amerite, especialmente en casos de amenazas, agresiones físicas, hostigamiento o posibles delitos, el registro deberá realizarse de manera inmediata o tan pronto como las condiciones de seguridad lo permitan.

6.6 Valor institucional del registro

Los registros elaborados por funcionarios del establecimiento en el ejercicio de sus funciones constituyen antecedentes institucionales relevantes para la toma de decisiones y Constituirán antecedentes institucionales relevantes para la toma de decisiones, sin perjuicio del derecho de las personas involucradas a presentar descargos y aportar antecedentes mientras no existan antecedentes fundados que permitan desvirtuarlos, sin perjuicio del derecho de las personas involucradas a presentar sus descargos y aportar nuevos antecedentes.

La inexistencia de denuncia policial o judicial no impedirá que el establecimiento adopte medidas de resguardo, protección o convivencia cuando existan antecedentes suficientes que permitan razonablemente estimar la ocurrencia de los hechos informados.

7. Evaluación de Antecedentes

Una vez recopilados los antecedentes iniciales, Dirección, en conjunto con Convivencia Escolar, UTP y otros profesionales que se estime pertinente incorporar según la naturaleza del caso, realizará una evaluación integral de los hechos con el propósito de determinar las medidas de resguardo, acompañamiento, prevención, reparación y/o restricción que correspondan.

La evaluación deberá realizarse considerando los principios de proporcionalidad, gradualidad, protección de las personas, bienestar de la comunidad educativa, debido proceso y prevención de riesgos.

7.1 Aspectos a evaluar

Para la adopción de medidas, se considerarán especialmente los siguientes elementos:

a) Gravedad de la conducta

- Naturaleza de los hechos.
- Nivel de agresividad observado.
- Intensidad de las expresiones utilizadas.
- Existencia de insultos, amenazas, intimidación o violencia.
- Impacto generado en la convivencia escolar.

b) Existencia de amenazas o agresión física

- Presencia de amenazas directas o indirectas.
- Amenazas contra funcionarios, estudiantes o terceros.
- Existencia de agresión física consumada o intento de agresión.
- Utilización de objetos para intimidar o amenazar.

c) Reiteración de conductas anteriores

- Existencia de antecedentes previos registrados por el establecimiento.
- Incumplimiento de compromisos anteriores.
- Reincidencia en conductas de hostigamiento, agresión o descalificación.
- Historial de conflictos similares con funcionarios o miembros de la comunidad educativa.

d) Afectación emocional, psicológica o laboral del funcionario

- Nivel de afectación manifestado por la persona afectada.
- Alteración del desempeño laboral.
- Sensación de inseguridad o temor.
- Necesidad de medidas de apoyo o acompañamiento.

- Eventual afectación de la salud mental o bienestar laboral.

e) Presencia de estudiantes durante los hechos

- Exposición de niños, niñas o adolescentes a situaciones de violencia.
- Impacto de los hechos en el clima educativo.
- Alteración del proceso pedagógico.
- Posible afectación emocional de estudiantes testigos.

f) Uso de medios digitales o redes sociales

- Difusión de información, imágenes, audios o videos.
- Existencia de publicaciones ofensivas o denigratorias.
- Alcance de las publicaciones.
- Participación de terceros en acciones de hostigamiento digital.
- Persistencia del contenido en plataformas digitales.

g) Riesgo de repetición o escalamiento

- Probabilidad de reiteración de la conducta.
- Existencia de amenazas futuras.
- Conductas de persecución, hostigamiento o intimidación continuada.
- Riesgo para la seguridad de funcionarios, estudiantes o familias.

h) Necesidad de denuncia o derivación externa

- Existencia de hechos que puedan constituir infracción legal o delito.
- Necesidad de informar a organismos competentes.
- Procedencia de denuncia ante Carabineros, PDI, Fiscalía u otras autoridades.
- Requerimiento de apoyo de organismos especializados.

i) Pertinencia de restringir el ingreso del apoderado

- Riesgo que representa su permanencia para la comunidad educativa.
- Necesidad de resguardar la seguridad institucional.
- Existencia de antecedentes previos.
- Proporcionalidad de la medida.
- Posibilidad de mantener la comunicación mediante otros mecanismos institucionales.

7.2 Factores agravantes

Podrán considerarse circunstancias agravantes, entre otras:

- La existencia de amenazas explícitas o veladas.

- La presencia de estudiantes durante los hechos.
- La agresión dirigida a docentes, asistentes de la educación, profesionales o directivos en ejercicio de sus funciones.
- La difusión pública de acusaciones sin fundamento.
- El uso de lenguaje discriminatorio o humillante.
- La existencia de agresión física.
- La negativa a cesar la conducta una vez advertida.
- El incumplimiento de medidas o acuerdos previos.
- La afectación significativa al funcionamiento del establecimiento.

7.3 Determinación de medidas

Conforme a los antecedentes recopilados y a la evaluación realizada, Dirección podrá adoptar una o más de las siguientes acciones:

- Medidas de resguardo para funcionarios.
- Citaciones formales.
- Compromisos de buen trato.
- Restricciones de ingreso.
- Exigencia de utilización exclusiva de canales institucionales de comunicación.
- Designación de apoderado suplente.
- Derivación a organismos externos.
- Denuncias ante autoridades competentes.
- Otras medidas contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y en la normativa vigente.

7.4 Resolución fundada

Toda decisión adoptada deberá quedar registrada mediante informe o resolución fundada, indicando:

- Antecedentes considerados.
- Análisis realizado.
- Medidas adoptadas.
- Fundamentación de la decisión.
- Plazos de aplicación cuando corresponda.
- Forma de seguimiento y revisión.

La resolución deberá resguardar el interés superior del estudiante, la seguridad de la comunidad educativa y el derecho de los trabajadores de la educación a desempeñarse en ambientes libres de violencia, amenazas y hostigamiento

8. Medidas Institucionales Aplicables

Las medidas contempladas en este protocolo tienen por finalidad proteger la integridad física y psicológica de los integrantes de la comunidad educativa, restablecer condiciones adecuadas de convivencia, prevenir nuevas situaciones de violencia y garantizar el normal funcionamiento del establecimiento.

Las medidas podrán aplicarse de manera individual o conjunta, considerando la gravedad de los hechos, los antecedentes existentes, la reiteración de conductas, el nivel de afectación generado y el riesgo para la comunidad educativa.

Su aplicación deberá ser proporcional, fundada, razonable y compatible con el derecho a la educación del estudiante involucrado.

8.1 Medidas frente a conductas leves

Frente a conductas leves podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas:

- Advertencia verbal.
- Advertencia escrita.
- Recordatorio formal del deber de buen trato y respeto.
- Derivación al conducto regular correspondiente.
- Citación formal con registro de acuerdos.
- Entrega de orientaciones sobre normas de convivencia y procedimientos institucionales.
- Exigencia de utilización exclusiva de canales institucionales de comunicación.
- Registro de la situación en los sistemas institucionales.
- Comunicación formal al apoderado informando la conducta observada y las expectativas institucionales de comportamiento.

8.2 Medidas frente a conductas medianas

Frente a conductas medianas podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas:

- Citación obligatoria con Dirección, Inspectoría o Convivencia Escolar.
- Firma de compromiso de buen trato y respeto mutuo.
- Restricción de ingreso a espacios no autorizados.
- Atención exclusivamente mediante entrevista previamente agendada.
- Atención sólo en presencia de un integrante del equipo directivo o de convivencia.
- Comunicación formal advirtiendo que la reiteración de la conducta podrá ser considerada falta grave.
- Registro formal de la situación y seguimiento institucional.
- Suspensión temporal de comunicaciones por canales no oficiales.
- Exigencia de utilizar únicamente los mecanismos formales de atención definidos por el establecimiento.

- Solicitud de designación preventiva de un apoderado suplente para determinadas gestiones cuando la situación así lo aconseje.

8.3 Medidas frente a conductas graves

Frente a conductas graves podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas:

- Suspensión temporal del ingreso del apoderado al establecimiento.
- Restricción temporal de participación en actividades presenciales que no sean estrictamente necesarias para el proceso educativo del estudiante.
- Designación obligatoria de un apoderado suplente para entrevistas, trámites administrativos, reuniones o retiro del estudiante.
- Atención exclusivamente por escrito mediante correo institucional.
- Atención presencial únicamente con autorización previa y en presencia de dos funcionarios.
- Prohibición de contacto directo con el funcionario afectado.
- Derivación del caso a la sostenedora para conocimiento y seguimiento.
- Activación de medidas de resguardo laboral conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Evaluación de denuncia ante Carabineros, Fiscalía, Tribunal competente u organismo pertinente.
- Solicitud formal de cese de conductas de hostigamiento, amenazas o publicaciones ofensivas.
- Restricción temporal de acceso a ceremonias, actos o actividades masivas cuando existan razones fundadas de seguridad.
- Implementación de un plan de resguardo para funcionarios afectados.

La suspensión temporal de ingreso deberá establecer claramente su duración, condiciones de revisión y mecanismos alternativos para mantener la comunicación entre la familia y el establecimiento.

8.4 Medidas frente a conductas gravísimas

Frente a conductas gravísimas podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas:

- Restricción inmediata de ingreso al establecimiento.
- Prohibición de ingreso mientras subsistan las condiciones de riesgo que justificaron la medida.
- Solicitud obligatoria de cambio de apoderado titular cuando resulte necesario para resguardar la seguridad de la comunidad educativa.
- Exigencia de designación de un apoderado suplente para todas las gestiones presenciales.
- Denuncia inmediata ante Carabineros, Fiscalía o Tribunal competente cuando corresponda.
- Comunicación formal de los hechos a la sostenedora.

- Activación de medidas especiales de protección para el funcionario afectado.
- Derivación a mutualidad u organismo administrador de la Ley N.º 16.744 cuando exista afectación física o psicológica derivada de los hechos.
- Comunicación formal a la familia indicando las condiciones futuras de interacción con el establecimiento.
- Evaluación de acciones judiciales o administrativas cuando exista daño, amenaza, lesión, hostigamiento o afectación grave a la honra de funcionarios o de la institución.
- Evaluación de solicitud de medidas cautelares o de protección ante los organismos competentes cuando la situación lo amerite.
- Evaluación de acciones por daños materiales ocasionados al establecimiento o a funcionarios.

8.5 Consideraciones generales para la aplicación de medidas

1. Ninguna medida aplicada a un apoderado podrá afectar el derecho a la educación, asistencia, participación o continuidad pedagógica del estudiante.
2. Toda restricción de ingreso deberá contemplar mecanismos alternativos que permitan mantener la comunicación entre la familia y el establecimiento.
3. Las medidas podrán ser revisadas, modificadas, prorrogadas o dejadas sin efecto cuando existan nuevos antecedentes o cambien las circunstancias que motivaron su aplicación.
4. Toda medida deberá quedar formalmente registrada y fundamentada en los antecedentes disponibles.
5. La aplicación de medidas institucionales es independiente de las acciones administrativas, laborales, civiles o penales que pudieran corresponder conforme a la legislación vigente.
6. La adopción de medidas preventivas o de resguardo no requiere necesariamente la existencia de una sentencia judicial o condena previa, bastando antecedentes fundados que permitan estimar razonablemente la existencia de un riesgo para la seguridad, bienestar o convivencia de la comunidad educativa.
7. Dirección podrá adoptar medidas extraordinarias de protección cuando la gravedad de los hechos haga necesario resguardar de forma inmediata a estudiantes, funcionarios o terceros presentes en el establecimiento.

9. Restricción de Ingreso al Establecimiento

La restricción de ingreso corresponde a una medida preventiva y de resguardo institucional destinada a proteger la seguridad, integridad física y psicológica de estudiantes, funcionarios, apoderados y demás integrantes de la comunidad educativa, así como asegurar el normal funcionamiento de las actividades educativas.

Esta medida no constituye una sanción aplicada al estudiante ni implica limitación alguna a su derecho a la educación, permanencia, participación o continuidad pedagógica.

Asimismo, la restricción de ingreso no implica la pérdida de la calidad de apoderado, salvo que expresamente se disponga una medida distinta conforme a la normativa vigente o a una resolución fundada de la Dirección.

9.1 Procedencia de la medida

La Dirección podrá disponer la restricción podrá establecerse por un período determinado, mientras subsistan los riesgos de ingreso cuando existan antecedentes fundados que permitan estimar que la presencia de un apoderado, padre, madre, tutor legal o tercero autorizado representa un riesgo para:

- La integridad física o psicológica de funcionarios.
- La integridad física o psicológica de estudiantes.
- La convivencia escolar.
- El clima educativo.
- La seguridad institucional.
- El normal desarrollo de clases, reuniones o actividades escolares.
- El bienestar de la comunidad educativa.

La medida podrá adoptarse especialmente frente a situaciones de amenazas, agresiones físicas, agresiones verbales graves, hostigamiento, intimidación, conductas violentas, ingreso no autorizado, daños a la propiedad o cualquier otra conducta que afecte gravemente la convivencia y seguridad escolar.

9.2 Alcance de la restricción

Mientras la medida se encuentre vigente:

- El apoderado restringido no podrá ingresar a salas de clases, patios, oficinas, comedor, dependencias administrativas, actividades escolares, ceremonias, actos u otros espacios institucionales sin autorización expresa de Dirección.
- No podrá sostener entrevistas presenciales espontáneas con funcionarios del establecimiento.
- Deberá respetar los canales de comunicación definidos por el colegio.
- No podrá acercarse o establecer contacto directo con funcionarios afectados cuando así se determine como medida de protección.

La restricción de ingreso constituye una medida de protección institucional y no una sanción disciplinaria, pudiendo adoptarse aun cuando los hechos se encuentren en investigación, siempre que existan antecedentes fundados de riesgo.

9.3 Garantías para el estudiante

Durante la vigencia de la medida:

- El estudiante mantendrá íntegramente su derecho a la educación.
- El establecimiento garantizará su asistencia regular y participación en todas las actividades pedagógicas que correspondan.
- No se adoptarán medidas que impliquen discriminación o afectación de su trayectoria educativa debido a conductas atribuibles a un adulto responsable.
- El colegio garantizará la continuidad de la comunicación entre la familia y el establecimiento mediante mecanismos alternativos.

9.4 Mecanismos alternativos de comunicación

Con el objeto de mantener la relación familia-escuela, el establecimiento podrá disponer una o más de las siguientes modalidades:

- Comunicación mediante correo electrónico institucional.
- Entrevistas virtuales.
- Entrevistas telefónicas previamente coordinadas.
- Reuniones presenciales autorizadas por Dirección.
- Atención mediante un apoderado suplente debidamente registrado.
- Comunicación escrita formal.

Cuando la gravedad de los hechos lo amerite, las entrevistas presenciales podrán realizarse únicamente en presencia de dos funcionarios del establecimiento.

9.5 Apoderado suplente

La Dirección podrá requerir la designación de un apoderado suplente cuando resulte necesario para:

- Resguardar la seguridad de funcionarios o estudiantes.
- Facilitar la comunicación institucional.
- Garantizar la participación familiar en procesos relevantes.
- Permitir retiros, autorizaciones o gestiones presenciales.

El apoderado suplente deberá cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento Interno y quedará sujeto a las mismas obligaciones de respeto y buen trato exigidas a cualquier integrante de la comunidad educativa.

9.6 Duración de la medida

La restricción podrá establecerse:

- Por un período determinado.
- Hasta el cumplimiento de determinadas condiciones institucionales.
- Mientras subsistan los riesgos que motivaron su aplicación.

- Hasta la resolución de procedimientos administrativos, judiciales o de convivencia que se encuentren en desarrollo.

La resolución deberá indicar, cuando corresponda, los plazos, condiciones de revisión y mecanismos para solicitar su reconsideración.

9.7 Revisión de la medida

El apoderado podrá solicitar por escrito la revisión de la medida, aportando antecedentes que permitan reevaluar las condiciones que motivaron su aplicación.

Dirección analizará los antecedentes disponibles y resolverá fundadamente si corresponde:

- Mantener la medida.
- Modificarla.
- Suspenderla temporalmente.
- Dejarla sin efecto.

9.8 Medidas urgentes de protección

Cuando los hechos impliquen amenazas, agresiones físicas, hostigamiento grave o cualquier situación que genere un riesgo inmediato para la comunidad educativa, Dirección podrá decretar la restricción de ingreso de manera inmediata como medida de protección, sin perjuicio de la posterior revisión de antecedentes y del derecho del apoderado a presentar sus descargos.

9.9 Incumplimiento de la restricción

El incumplimiento de una restricción de ingreso será considerado un antecedente agravante y podrá dar lugar a:

- Nuevas medidas de resguardo institucional.
- Solicitud de intervención de Carabineros de Chile.
- Denuncias ante organismos competentes.
- Revisión de la condición de apoderado titular.
- Otras acciones contempladas en la normativa vigente y en el presente protocolo.

La aplicación de esta medida tendrá siempre carácter preventivo y protector, privilegiando la seguridad, el bienestar y la convivencia pacífica de la comunidad educativa por sobre cualquier otra consideración.

10. Comunicación al Apoderado

Toda medida adoptada en virtud del presente protocolo deberá ser comunicada formalmente al padre, madre, apoderado o tercero involucrado, procurando que la información sea clara,



objetiva, oportuna y respetuosa, resguardando el debido proceso y la confidencialidad de las personas involucradas.

La comunicación tendrá por finalidad informar los antecedentes considerados, las medidas de resguardo adoptadas y los mecanismos disponibles para presentar observaciones, antecedentes o solicitudes de revisión.

10.1 Forma de notificación

La comunicación podrá realizarse mediante uno o más de los siguientes medios:

- Correo electrónico registrado en el establecimiento.
- Carta formal entregada personalmente.
- Carta certificada cuando corresponda.
- Entrevista formal con acta de recepción.
- Plataforma institucional de comunicación.
- Otros medios oficiales definidos por el establecimiento.

El colegio procurará dejar constancia de la fecha, forma y medio utilizado para la notificación.

10.2 Contenido mínimo de la comunicación

La comunicación deberá señalar, a lo menos:

- Identificación de la autoridad que adopta la medida.
- Fecha de emisión.
- Descripción general de los hechos que motivan la activación del protocolo.
- Fecha o período de ocurrencia de los hechos.
- Normas reglamentarias o disposiciones institucionales involucradas.
- Medidas de resguardo o acciones adoptadas.
- Duración de la medida, cuando corresponda.
- Condiciones para futuras comunicaciones con el establecimiento.
- Canales oficiales habilitados para la comunicación con la familia.
- Derecho a presentar antecedentes, observaciones o descargos.
- Plazo y procedimiento para solicitar revisión de la medida.
- Consecuencias institucionales en caso de incumplimiento de las medidas adoptadas.

10.3 Resguardo de la confidencialidad

La comunicación deberá resguardar la privacidad y dignidad de las personas involucradas.

Por lo anterior:

- No se entregarán antecedentes personales de funcionarios, estudiantes u otros miembros de la comunidad educativa que no resulten estrictamente necesarios para comprender la medida adoptada.
- No se informarán declaraciones, informes o antecedentes protegidos por deberes de confidencialidad.
- Se evitará la divulgación de información que pueda afectar la honra o seguridad de terceros.

10.4 Derecho a presentar antecedentes

El apoderado tendrá derecho a:

- Presentar por escrito sus observaciones o descargos.
- Aportar antecedentes complementarios.
- Solicitar la revisión de la medida adoptada.
- Solicitar una entrevista formal cuando ello resulte procedente.

La presentación de antecedentes no suspenderá automáticamente las medidas de resguardo adoptadas, especialmente cuando éstas hayan sido establecidas para proteger la seguridad de estudiantes, funcionarios o integrantes de la comunidad educativa.

10.5 Plazo para solicitar revisión

El apoderado podrá solicitar la revisión de la medida dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, acompañando los antecedentes que estime pertinentes.

Dirección analizará los antecedentes disponibles y emitirá una respuesta fundada dentro de un plazo razonable, pudiendo:

- Mantener la medida.
- Modificarla.
- Complementarla.
- Dejarla sin efecto.

10.6 Comunicación de medidas urgentes

Cuando existan amenazas, agresiones físicas, hostigamiento grave o cualquier situación que represente un riesgo inmediato para la comunidad educativa, la Dirección podrá adoptar medidas de resguardo de manera inmediata.

En estos casos, la notificación formal podrá efectuarse con posterioridad a la adopción de la medida, tan pronto como las condiciones de seguridad y funcionamiento institucional lo permitan.

10.7 Constancia de recepción

El establecimiento procurará obtener constancia de recepción de la comunicación por parte del apoderado.

La negativa a recibir o firmar la comunicación no invalidará la medida adoptada cuando exista evidencia suficiente de que la notificación fue enviada por alguno de los medios oficiales registrados por el establecimiento.

La falta de respuesta del apoderado tampoco impedirá la ejecución de las medidas de resguardo institucional que hayan sido debidamente fundadas y notificadas.

10.8 Principio de protección de la comunidad educativa

Toda comunicación emitida en el marco de este protocolo deberá considerar que las medidas adoptadas tienen por finalidad principal proteger la seguridad, integridad, bienestar y convivencia de la comunidad educativa, sin afectar el derecho a la educación del estudiante ni impedir la comunicación necesaria entre la familia y el establecimiento.

11. Derecho a Descargos y Revisión

El padre, madre, apoderado o tercero involucrado tendrá derecho a presentar sus observaciones, descargos y antecedentes respecto de las medidas adoptadas en el marco del presente protocolo, garantizándose un procedimiento objetivo, fundado y respetuoso de los principios de debido proceso y buena fe.

11.1 Presentación de descargos

El apoderado podrá presentar descargos por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de notificación de la medida.

Los descargos podrán ser presentados mediante:

- Correo electrónico institucional.
- Carta formal dirigida a Dirección.
- Formulario o plataforma institucional definida para estos efectos.
- Entrevista formal cuando la Dirección lo estime procedente.

El apoderado podrá acompañar documentos, declaraciones, antecedentes, registros audiovisuales u otros medios de prueba que estime pertinentes para la adecuada comprensión de los hechos.

11.2 Revisión de antecedentes

Recibidos los descargos, Dirección, en conjunto con Inspectoría, Convivencia Escolar y/o los profesionales que corresponda según la naturaleza del caso, procederá a revisar los antecedentes disponibles, considerando:

- Los hechos originalmente informados.
- Los registros institucionales existentes.
- Los antecedentes aportados por el apoderado.
- Las declaraciones de funcionarios y testigos.
- Las medidas de resguardo previamente adoptadas.
- El impacto de los hechos en la comunidad educativa.
- Los principios de proporcionalidad, gradualidad y protección de las personas.

11.3 Resolución de revisión

Concluido el análisis, Dirección emitirá una respuesta fundada por escrito dentro de un plazo razonable, procurando resolver preferentemente dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de los descargos.

La resolución podrá:

- Mantener la medida originalmente adoptada.
- Modificar sus condiciones o duración.
- Complementarla con nuevas medidas de resguardo.
- Reducir su alcance.
- Dejarla sin efecto cuando existan antecedentes suficientes que así lo justifiquen.

La decisión será comunicada formalmente al apoderado mediante los canales institucionales correspondientes.

11.4 Mantención de medidas de resguardo

La presentación de descargos o la solicitud de revisión no suspenderán automáticamente las medidas de resguardo adoptadas por el establecimiento.

En casos de riesgo para la integridad física o psicológica de funcionarios, estudiantes o miembros de la comunidad educativa, las medidas podrán mantenerse vigentes mientras se desarrolla el proceso de revisión.

Especialmente, podrán mantenerse las restricciones de ingreso, prohibiciones de contacto directo u otras medidas preventivas cuando existan antecedentes que permitan estimar razonablemente un riesgo de reiteración, escalamiento o afectación a la seguridad institucional.

11.5 Medidas urgentes de protección

Cuando los hechos involucren amenazas, agresiones físicas, hostigamiento grave, daños a la propiedad, ingreso no autorizado o conductas que pudieran constituir delito, la Dirección podrá mantener o ampliar las medidas de protección mientras se resuelve la revisión interna o se desarrollan procedimientos ante organismos externos competentes.

11.6 Carácter de las medidas

Las medidas adoptadas en virtud de este protocolo tendrán carácter preventivo, protector y de resguardo institucional.

Su finalidad será proteger la convivencia, la seguridad y el bienestar de la comunidad educativa, sin afectar el derecho a la educación del estudiante ni constituir una sanción disciplinaria hacia éste.

11.7 Cierre del procedimiento de revisión

Una vez notificada la resolución fundada, se entenderá concluida la etapa de revisión interna del establecimiento, sin perjuicio de los derechos que asistan al apoderado para recurrir a las instancias administrativas o legales que estime pertinentes conforme a la normativa vigente.

12. Resguardo del Funcionario Afectado

El Colegio Jacarandá reconoce el derecho de todos sus trabajadores a desempeñar sus funciones en ambientes seguros, respetuosos y libres de violencia, amenazas, hostigamiento o cualquier conducta que afecte su integridad física, psicológica o laboral.

Ante la activación del presente protocolo, el establecimiento deberá adoptar las medidas de apoyo, protección y acompañamiento que resulten necesarias para resguardar al funcionario afectado y prevenir nuevas situaciones de riesgo.

12.1 Medidas inmediatas de protección

Según la gravedad de los hechos, el establecimiento podrá adoptar una o más de las siguientes medidas:

- Contención inmediata por parte de Dirección, Inspectoría, Convivencia Escolar o jefatura directa.
- Registro formal de los hechos.
- Separación preventiva entre el funcionario afectado y la persona involucrada.
- Suspensión o término de entrevistas, reuniones o actividades que pudieran generar nuevas situaciones de conflicto.

- Reorganización temporal de las comunicaciones con el apoderado involucrado.
- Acompañamiento de un directivo o funcionario designado durante futuras reuniones.
- Restricción de contacto directo entre el funcionario afectado y el apoderado involucrado.
- Implementación de medidas especiales de seguridad cuando la situación lo amerite.

12.2 Acompañamiento institucional

El funcionario afectado tendrá derecho a recibir apoyo institucional mediante:

- Acompañamiento de Dirección o jefatura directa.
- Seguimiento del estado emocional y laboral posterior al incidente.
- Espacios de escucha y contención institucional.
- Orientación respecto de los procedimientos internos disponibles.
- Información sobre sus derechos laborales y mecanismos de protección existentes.
- Apoyo en la recopilación de antecedentes y evidencias relacionadas con los hechos.

12.3 Resguardo laboral

Cuando la situación lo requiera, el establecimiento podrá adoptar medidas de protección laboral tales como:

- Evitar nuevas entrevistas a solas con el apoderado involucrado.
- Disponer que futuras reuniones sean realizadas con la presencia de dos funcionarios.
- Canalizar las comunicaciones exclusivamente mediante medios institucionales.
- Ajustar temporalmente determinadas funciones relacionadas con la atención del apoderado involucrado.
- Implementar medidas preventivas para evitar nuevas exposiciones a situaciones de riesgo.

Estas medidas tendrán carácter preventivo y no constituirán una modificación permanente de las funciones del trabajador.

12.4 Derivación y atención especializada

Cuando existan antecedentes de afectación física o psicológica derivada de los hechos, Dirección evaluará:

- La derivación al organismo administrador de la Ley N.º 16.744 que corresponda.
- La realización de la Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT), cuando proceda.
- La activación de protocolos internos de salud y seguridad laboral.
- La coordinación con la mutualidad correspondiente para evaluación y acompañamiento profesional.

- La adopción de medidas preventivas recomendadas por especialistas.

12.5 Coordinación con la sostenedora

En situaciones graves o gravísimas, el establecimiento podrá informar a la sostenedora con el propósito de:

- Coordinar medidas institucionales de protección.
- Obtener apoyo jurídico o administrativo.
- Evaluar acciones legales cuando corresponda.
- Implementar medidas adicionales de resguardo para funcionarios afectados.

12.6 Protección frente a amenazas, hostigamiento o funas

Cuando existan amenazas, hostigamiento, campañas de desprestigio, publicaciones ofensivas, difusión de información privada o cualquier forma de agresión presencial o digital, el establecimiento podrá:

- Brindar respaldo institucional formal al funcionario afectado.
- Recopilar y resguardar evidencias.
- Solicitar el cese de las conductas denunciadas.
- Evaluar denuncias ante organismos competentes.
- Coordinar apoyo jurídico con la sostenedora cuando corresponda.
- Adoptar medidas de protección adicionales para resguardar la integridad del trabajador.

12.7 Protección de la honra y dignidad profesional

El Colegio Jacarandá reconoce que la honra, imagen profesional y dignidad de sus funcionarios constituyen bienes jurídicos que deben ser protegidos.

Por ello, frente a acusaciones infundadas, descalificaciones públicas, amenazas o acciones destinadas a desacreditar injustificadamente a un funcionario, el establecimiento podrá adoptar medidas de apoyo institucional y las acciones administrativas o legales que resulten procedentes.

12.8 Seguimiento posterior

Dirección, Inspectoría o Convivencia Escolar realizarán seguimiento de la situación con el fin de:

- Verificar la efectividad de las medidas adoptadas.
- Evaluar la persistencia de factores de riesgo.
- Detectar eventuales nuevas situaciones de hostigamiento o agresión.



- Determinar la necesidad de mantener, modificar o ampliar las medidas de protección.

El seguimiento deberá quedar debidamente registrado en los antecedentes del procedimiento.

12.9 Principio de protección institucional

Todo funcionario que sea víctima de amenazas, agresiones, hostigamiento o conductas que afecten su seguridad o bienestar en el ejercicio de sus funciones tendrá derecho a recibir protección, acompañamiento y respaldo institucional por parte del establecimiento, sin perjuicio de las acciones administrativas, laborales, civiles o penales que puedan corresponder conforme a la normativa vigente.

13. Uso de Redes Sociales y Medios Digitales

El Colegio Jacarandá reconoce que las plataformas digitales constituyen espacios legítimos de comunicación e interacción social. Sin perjuicio de ello, cuando las publicaciones, mensajes o acciones realizadas por padres, madres, apoderados o terceros vinculados a estudiantes afecten la convivencia escolar, la seguridad de la comunidad educativa, la honra de funcionarios o el normal funcionamiento del establecimiento, podrán activarse las medidas contempladas en el presente protocolo.

Las disposiciones de este apartado serán aplicables a cualquier medio digital o tecnológico utilizado para comunicarse o difundir información, incluyendo, entre otros:

- WhatsApp.
- Facebook.
- Instagram.
- TikTok.
- X (Twitter).
- Telegram.
- Correos electrónicos.
- Foros, blogs o sitios web.
- Plataformas de mensajería instantánea.
- Grupos de apoderados.
- Aplicaciones de videollamadas o transmisión en vivo.
- Cualquier otra plataforma digital existente o futura.

13.1 Conductas digitales que podrán activar el protocolo

Podrán activar este protocolo, entre otras, las siguientes conductas:

- Difundir mensajes ofensivos, agresivos o humillantes contra funcionarios.

- Publicar acusaciones sin fundamento que afecten la honra o reputación de integrantes de la comunidad educativa.
- Difundir rumores o información no verificada.
- Amenazar, intimidar o hostigar a funcionarios mediante medios digitales.
- Promover campañas de desprestigio, funas o acciones coordinadas de hostigamiento.
- Compartir fotografías, videos, audios o documentos sin autorización cuando ello afecte la privacidad o seguridad de personas.
- Difundir información reservada o confidencial del establecimiento.
- Suplantar la identidad de funcionarios o miembros de la comunidad educativa.
- Incentivar acciones destinadas a alterar el normal funcionamiento del establecimiento.
- Crear o participar activamente en espacios digitales destinados a insultar, desacreditar o exponer a integrantes de la comunidad educativa.
- Grabar, fotografiar o registrar entrevistas, reuniones o conversaciones sin autorización cuando ello vulnere derechos de terceros.

13.2 Actuación institucional

Cuando el establecimiento tome conocimiento de hechos de esta naturaleza, podrá:

- Solicitar respaldo de capturas de pantalla, enlaces, registros audiovisuales u otros medios de prueba.
- Incorporar dichos antecedentes al procedimiento institucional correspondiente.
- Informar formalmente al apoderado involucrado la necesidad de cesar la conducta observada.
- Solicitar la eliminación de publicaciones, comentarios o contenidos que afecten la convivencia escolar o los derechos de terceros.
- Restringir la comunicación exclusivamente a canales institucionales formales.
- Disponer medidas de resguardo para funcionarios afectados.
- Activar procedimientos internos de convivencia y protección laboral.
- Informar a la sostenedora cuando la gravedad de los hechos lo amerite.
- Adoptar otras medidas contempladas en este protocolo.

13.3 Protección de funcionarios y estudiantes

Cuando las conductas digitales generen afectación emocional, psicológica, laboral o reputacional a funcionarios o estudiantes, el establecimiento podrá:

- Brindar respaldo institucional formal.
- Coordinar medidas de protección y acompañamiento.
- Resguardar evidencia digital relevante.
- Evitar el contacto directo entre las partes involucradas.
- Implementar medidas preventivas destinadas a evitar la reiteración de los hechos.

13.4 Evaluación de acciones legales

Cuando existan antecedentes que permitan presumir la comisión de infracciones o delitos, el establecimiento podrá evaluar, junto a la sostenedora y las autoridades competentes, la adopción de acciones legales o administrativas.

Lo anterior podrá ocurrir especialmente frente a situaciones de:

- Amenazas.
- Hostigamiento reiterado.
- Acoso.
- Injurias.
- Calumnias.
- Difusión de información privada o reservada.
- Suplantación de identidad.
- Publicación de imágenes sin autorización.
- Vulneración de derechos fundamentales.
- Otras conductas contempladas en la legislación vigente.

13.5 Alcance institucional

El establecimiento no realizará monitoreo permanente de redes sociales ni de comunicaciones privadas.

Sin perjuicio de ello, podrá intervenir cuando los hechos sean puestos en su conocimiento y tengan una relación directa o indirecta con:

- La convivencia escolar.
- La seguridad de estudiantes o funcionarios.
- El bienestar de la comunidad educativa.
- La honra o dignidad de integrantes de la comunidad.
- El adecuado funcionamiento del establecimiento.

13.6 Valor probatorio de la evidencia digital

Las capturas de pantalla, correos electrónicos, registros audiovisuales, publicaciones, mensajes y demás antecedentes digitales podrán ser considerados elementos de análisis dentro del procedimiento institucional, sin perjuicio de la valoración que puedan realizar posteriormente los organismos administrativos o judiciales competentes.

13.7 Uso responsable de medios digitales

El Colegio Jacarandá promoverá el uso responsable, respetuoso y seguro de las redes sociales y plataformas digitales, fomentando una cultura de buen trato, diálogo constructivo, resolución pacífica de conflictos y corresponsabilidad entre familia y escuela.



Toda forma de violencia digital, hostigamiento, amenaza o desprestigio hacia integrantes de la comunidad educativa será considerada incompatible con los principios de convivencia, bienestar y respeto promovidos por el Proyecto Educativo Institucional y por la Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.

14. Denuncia Externa

Sin perjuicio de las medidas de resguardo y protección que el establecimiento pueda adoptar en el ámbito de sus atribuciones, se deberá evaluar la realización de denuncias, derivaciones o comunicaciones a organismos externos cuando los antecedentes permitan presumir la existencia de hechos que puedan constituir infracciones legales, delitos, amenazas a la seguridad de las personas o situaciones de riesgo para la comunidad educativa.

La activación de procedimientos externos tendrá por finalidad proteger a estudiantes, funcionarios y demás integrantes de la comunidad educativa, así como colaborar con las autoridades competentes en el esclarecimiento de los hechos.

14.1 Situaciones que podrán dar lugar a denuncia o derivación

Se deberá evaluar denuncia, derivación o comunicación a organismos competentes especialmente cuando existan:

- Agresiones físicas consumadas o intentos de agresión física.
- Lesiones o daños corporales.
- Amenazas graves o reiteradas.
- Amenazas de muerte o de causar daño a personas o bienes.
- Daños intencionales a la propiedad del establecimiento o de terceros.
- Ingreso forzado o intento de ingreso a dependencias restringidas.
- Persecución, hostigamiento o acoso reiterado.
- Publicaciones, mensajes o acciones digitales que pudieran constituir delito.
- Porte, exhibición o utilización de armas u objetos peligrosos.
- Coacciones, intimidaciones o actos destinados a impedir el ejercicio de funciones de los trabajadores.
- Difusión de información privada o reservada que afecte derechos de integrantes de la comunidad educativa.
- Injurias, calumnias u otras conductas que afecten gravemente la honra de las personas.
- Vulneraciones a la integridad física o psicológica de estudiantes o funcionarios.
- Riesgo actual o potencial para estudiantes, funcionarios o la comunidad educativa.
- Cualquier otra conducta que, conforme a la legislación vigente, amerite intervención de organismos externos.

14.2 Organismos competentes

Dependiendo de la naturaleza de los hechos, el establecimiento podrá recurrir o informar a:

- Carabineros de Chile.
- Policía de Investigaciones de Chile (PDI).
- Ministerio Público (Fiscalía).
- Tribunales de Justicia.
- Tribunales de Familia.
- Superintendencia de Educación.
- Dirección del Trabajo.
- Organismo Administrador de la Ley N.º 16.744.
- Oficina Local de la Niñez (OLN).
- Servicio de Protección Especializada.
- Otros organismos públicos competentes.

14.3 Responsables de la denuncia

La denuncia podrá ser realizada por:

- El funcionario afectado.
- La Dirección del establecimiento.
- La sostenedora.
- El representante legal de la institución.
- Cualquier persona que tenga el deber legal de denunciar conforme a la normativa vigente.

Lo anterior será sin perjuicio del derecho individual de cualquier integrante de la comunidad educativa para ejercer las acciones legales que estime pertinentes.

14.4 Denuncias y medidas institucionales

La realización de una denuncia externa no impedirá ni suspenderá la aplicación de las medidas de resguardo contempladas en este protocolo.

Mientras se desarrollen investigaciones administrativas, policiales o judiciales, el establecimiento podrá mantener o adoptar medidas destinadas a:

- Resguardar la seguridad de estudiantes y funcionarios.
- Evitar nuevos incidentes.
- Proteger la convivencia escolar.
- Garantizar el normal funcionamiento del establecimiento.
- Prevenir la revictimización de las personas afectadas.

14.5 Protección del funcionario afectado

Cuando la situación denunciada involucre amenazas, agresiones, hostigamiento o afectación de un trabajador en el ejercicio de sus funciones, el establecimiento deberá evaluar la activación de las medidas de protección laboral y de salud que correspondan, de conformidad



con la normativa vigente, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las obligaciones de protección que corresponden al empleador.

14.6 Registro de la actuación

Toda denuncia, derivación o comunicación realizada a organismos externos deberá quedar debidamente registrada en los antecedentes del procedimiento, indicando:

- Fecha de la actuación.
- Organismo al que se informó.
- Persona que realizó la gestión.
- Motivo de la denuncia o derivación.
- Medidas de resguardo adoptadas por el establecimiento.
- Antecedentes relevantes asociados al caso.

14.7 Principio de colaboración con la autoridad

El Colegio Jacarandá colaborará con las autoridades competentes en los procedimientos que se desarrollen, proporcionando los antecedentes que legalmente correspondan y resguardando, en todo momento, la seguridad, privacidad y dignidad de los integrantes de la comunidad educativa.

La existencia o inexistencia de una denuncia externa no limitará la facultad del establecimiento para adoptar medidas preventivas y de resguardo cuando existan antecedentes fundados que permitan estimar un riesgo para la convivencia, la seguridad o el bienestar de la comunidad educativa.

.

15. Medidas Preventivas

El Colegio Jacarandá promoverá de manera permanente acciones preventivas destinadas a fortalecer la convivencia, el buen trato, la colaboración entre las familias y el establecimiento, la protección de los trabajadores de la educación y el bienestar de toda la comunidad educativa.

Las acciones preventivas tendrán por finalidad disminuir factores de riesgo, fortalecer mecanismos de comunicación efectiva, promover la resolución pacífica de conflictos y prevenir situaciones de violencia, amenazas, hostigamiento o maltrato hacia cualquier integrante de la comunidad educativa.

15.1 Difusión y formación permanente

El establecimiento desarrollará acciones de información y sensibilización dirigidas a funcionarios, estudiantes, padres, madres y apoderados, tales como:

- Difusión anual de los principios de buen trato y convivencia respetuosa.
- Difusión de los derechos y deberes de los integrantes de la comunidad educativa.
- Socialización anual del Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE).
- Socialización del presente protocolo en reuniones de apoderados.
- Entrega de orientaciones sobre conductos regulares y mecanismos de comunicación institucional.
- Difusión de las normas relacionadas con la protección de funcionarios y estudiantes.
- Publicación de información relevante en circulares, página web, plataformas institucionales y otros medios oficiales.

15.2 Fortalecimiento de los canales de comunicación

Con el propósito de prevenir conflictos y favorecer relaciones colaborativas entre la familia y el establecimiento, se promoverá:

- Información clara sobre los conductos regulares de atención.
- Protocolos de atención de apoderados.
- Sistemas de agendamiento de entrevistas.
- Registro institucional de entrevistas y acuerdos.
- Uso preferente de canales oficiales de comunicación.
- Definición clara de horarios y medios de contacto institucional.
- Seguimiento oportuno de solicitudes, reclamos o inquietudes de las familias.

15.3 Prevención de situaciones de riesgo

El establecimiento podrá implementar medidas preventivas adicionales cuando existan antecedentes de conflictos previos, tales como:

- Reuniones con la presencia de dos funcionarios.
- Acompañamiento directivo en entrevistas complejas.
- Registro formal de acuerdos adoptados.
- Restricción preventiva de comunicaciones informales.
- Definición de protocolos específicos de atención.
- Seguimiento preventivo de situaciones que puedan escalar en conflictos mayores.

15.4 Formación en convivencia y bienestar

El establecimiento promoverá instancias de capacitación y reflexión relacionadas con:

- Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- Política Nacional de Convivencia Educativa.
- Buen trato y cultura del respeto.
- Prevención de la violencia.
- Resolución pacífica y colaborativa de conflictos.



- Comunicación efectiva y manejo constructivo de desacuerdos.
- Protección de los trabajadores de la educación.
- Uso responsable de redes sociales y medios digitales.
- Prevención del hostigamiento y la violencia digital.

Estas acciones podrán dirigirse a funcionarios, estudiantes, padres, madres y apoderados según corresponda.

15.5 Señalética y difusión preventiva

El establecimiento podrá mantener señalética visible en portería, oficinas de atención y espacios comunes que recuerde:

- El deber de respeto mutuo.
- La prohibición de agresiones, amenazas o actos de violencia.
- Los conductos regulares de atención.
- Los procedimientos para formular consultas, solicitudes o reclamos.
- Las normas de convivencia y buen trato vigentes.

15.6 Promoción de la resolución pacífica de conflictos

El Colegio Jacarandá promoverá mecanismos preventivos y colaborativos para abordar desacuerdos entre los integrantes de la comunidad educativa, favoreciendo:

- El diálogo respetuoso.
- La escucha activa.
- La búsqueda de acuerdos.
- La mediación cuando corresponda.
- La reparación de relaciones deterioradas.
- La resolución temprana de conflictos.

Lo anterior no impedirá la aplicación de medidas de resguardo cuando existan situaciones que afecten la seguridad, integridad o bienestar de miembros de la comunidad educativa.

15.7 Protección preventiva de funcionarios

Como parte de su deber de protección, el establecimiento desarrollará acciones orientadas a prevenir situaciones de violencia, amenazas o hostigamiento hacia trabajadores de la educación, incluyendo:

- Orientaciones sobre manejo de situaciones complejas con apoderados.
- Protocolos de entrevistas y atención presencial.
- Procedimientos de reporte oportuno de incidentes.
- Capacitación sobre derechos y mecanismos de protección laboral.
- Medidas preventivas frente a riesgos de violencia presencial o digital.

15.8 Monitoreo y mejora continua

Dirección, Convivencia Escolar e Inspectoría realizarán periódicamente acciones de seguimiento y evaluación de las situaciones registradas, con el propósito de:

- Identificar factores de riesgo.
- Detectar situaciones recurrentes.
- Evaluar la efectividad de las medidas preventivas implementadas.
- Proponer mejoras a los procedimientos institucionales.
- Fortalecer progresivamente la convivencia, el bienestar y la seguridad de la comunidad educativa.

15.9 Compromiso institucional

El Colegio Jacarandá declara que la prevención constituye el principal mecanismo para resguardar la convivencia escolar, el bienestar de la comunidad educativa y la protección de sus trabajadores.

Por ello, promoverá permanentemente una cultura basada en el respeto, la colaboración, la corresponsabilidad familia-escuela, la resolución pacífica de conflictos y la no tolerancia frente a cualquier forma de violencia, amenaza, hostigamiento o maltrato.

16. Cierre del Caso

El cierre del procedimiento tendrá por finalidad dejar constancia formal de las actuaciones realizadas, las medidas adoptadas, los resultados obtenidos y las condiciones de resguardo establecidas para prevenir la reiteración de situaciones que afecten la convivencia, el bienestar o la seguridad de la comunidad educativa.

El cierre del caso no impedirá la adopción de nuevas medidas si posteriormente surgen antecedentes adicionales o se producen nuevas situaciones relacionadas con los hechos investigados.

16.1 Requisitos para el cierre

El procedimiento podrá cerrarse cuando se verifique, según corresponda:

- Que se hayan recopilado y analizado los antecedentes disponibles.
- Que se hayan adoptado las medidas institucionales correspondientes.
- Que las medidas hayan sido notificadas formalmente a las personas involucradas.
- Que existan registros suficientes que permitan acreditar las actuaciones realizadas.
- Que se hayan implementado las medidas de resguardo definidas por el establecimiento.
- Que se haya definido el mecanismo o canal futuro de comunicación con el apoderado involucrado.

- Que se haya efectuado seguimiento al funcionario afectado.
- Que se haya evaluado la persistencia o disminución de los factores de riesgo.
- Que se hayan cumplido los plazos de revisión establecidos, cuando corresponda.
- Que se hayan resuelto los descargos o solicitudes de revisión presentadas por el apoderado.

16.2 Informe de cierre

El cierre deberá quedar formalmente consignado mediante un acta, informe institucional o resolución fundada emitida por Dirección.

Dicho documento deberá contener, al menos:

- Individualización básica de las personas involucradas.
- Descripción sintética de los hechos.
- Antecedentes considerados durante el procedimiento.
- Medidas adoptadas.
- Acciones de resguardo implementadas.
- Resultados de la evaluación realizada.
- Estado actual de la situación.
- Condiciones de seguimiento futuras, cuando corresponda.
- Determinación de cierre del caso.

16.3 Seguimiento posterior

Aun cuando el procedimiento se encuentre cerrado, Dirección, Inspectoría o Convivencia Escolar podrán realizar acciones de seguimiento preventivo cuando exista riesgo de reiteración, persistencia del conflicto o necesidad de monitorear el cumplimiento de las medidas adoptadas.

El seguimiento podrá considerar:

- Verificación del cumplimiento de acuerdos.
- Monitoreo de nuevas situaciones relacionadas.
- Seguimiento al bienestar del funcionario afectado.
- Evaluación de la efectividad de las medidas de resguardo implementadas.
- Revisión de eventuales nuevos antecedentes.

16.4 Reapertura del procedimiento

El procedimiento podrá reabrirse cuando:

- Aparezcan nuevos antecedentes relevantes.
- Se produzcan nuevas amenazas, agresiones o actos de hostigamiento.
- Se incumplan las medidas adoptadas por el establecimiento.



- Existan nuevos hechos vinculados al caso originalmente abordado.
- La seguridad o bienestar de integrantes de la comunidad educativa así lo requiera.

La reapertura podrá dar lugar a nuevas medidas de resguardo, revisión de las medidas previamente adoptadas o activación de procedimientos adicionales.

16.5 Conservación de antecedentes

Todos los antecedentes, registros, informes, comunicaciones y evidencias recopiladas durante el procedimiento deberán mantenerse archivados y resguardados por el establecimiento conforme a las normas de confidencialidad, protección de datos y gestión documental vigentes.

16.6 Aprendizaje institucional y mejora continua

Sin perjuicio de la confidencialidad del caso, Dirección podrá utilizar la información obtenida para identificar oportunidades de mejora institucional, fortalecer las estrategias preventivas y perfeccionar los procedimientos de convivencia, bienestar y protección de funcionarios.

16.7 Principio de protección permanente

El cierre administrativo del caso no extingue el deber del establecimiento de proteger a estudiantes, funcionarios y demás integrantes de la comunidad educativa.

Cuando subsistan riesgos para la seguridad, integridad o bienestar de las personas, el establecimiento podrá mantener medidas de resguardo, seguimiento o protección, aun cuando el procedimiento se encuentre formalmente concluido.

16.8 Resolución final

El cierre del caso deberá quedar debidamente registrado y comunicado cuando corresponda, dejando constancia de que las medidas adoptadas tuvieron por finalidad proteger la convivencia, el bienestar, la seguridad y el normal funcionamiento de la comunidad educativa, de conformidad con el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, la Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas y demás normativa vigente.

17. Disposición Final

El presente protocolo constituye un instrumento complementario al Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Jacarandá y tiene por finalidad prevenir, abordar y gestionar situaciones de agresión, amenaza, hostigamiento, violencia o maltrato ejercidas por padres,



madres, apoderados o terceros vinculados a estudiantes hacia funcionarios del establecimiento.

17.1 Aplicación supletoria

Toda situación no prevista expresamente en este protocolo será resuelta por Dirección, en conjunto con Convivencia Escolar, Inspectoría y la sostenedora cuando corresponda, conforme a:

- El Proyecto Educativo Institucional.
- El Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- La Ley General de Educación.
- La Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar.
- La Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- La Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- La Ley N.º 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- La Ley N.º 21.643 y demás normativa vigente aplicable.
- Los principios de convivencia, buen trato, seguridad, prevención, proporcionalidad y protección integral de las personas.

17.2 Principio de protección de la comunidad educativa

En toda actuación desarrollada en virtud de este protocolo prevalecerá la protección de la integridad física y psicológica de estudiantes, funcionarios y demás integrantes de la comunidad educativa.

Cuando existan antecedentes fundados de riesgo, Dirección podrá adoptar medidas preventivas o de resguardo inmediatas, aun cuando no exista una resolución judicial, administrativa o policial previa, debiendo dichas medidas quedar debidamente registradas y fundamentadas.

17.3 Derecho de las familias a plantear inquietudes

El presente protocolo no restringe el derecho de los padres, madres y apoderados a formular consultas, observaciones, reclamos, solicitudes o sugerencias relacionadas con el proceso educativo de sus hijos e hijas.

Dicho derecho deberá ejercerse utilizando los conductos regulares establecidos por el establecimiento y observando en todo momento los principios de respeto, colaboración, buena fe y corresponsabilidad familia-escuela.

17.4 Deber de respeto y buen trato



Todos los integrantes de la comunidad educativa tienen el deber de contribuir a la construcción de ambientes seguros, respetuosos y libres de violencia.

En consecuencia, no se aceptarán conductas que impliquen:

- Agresiones físicas o verbales.
- Amenazas o intimidaciones.
- Hostigamiento presencial o digital.
- Acoso.
- Funas o campañas de desprestigio.
- Difusión de información falsa o maliciosa.
- Actos que afecten la honra, dignidad o seguridad de las personas.
- Cualquier otra conducta incompatible con los principios de convivencia y bienestar promovidos por el establecimiento.

17.5 Protección de los trabajadores de la educación

El Colegio Jacarandá reconoce el derecho de docentes, asistentes de la educación, profesionales, directivos y demás trabajadores a desarrollar sus funciones en ambientes seguros, libres de violencia, amenazas, hostigamiento o cualquier forma de maltrato.

Por ello, el establecimiento adoptará las medidas de protección, prevención y acompañamiento que resulten necesarias para resguardar a sus trabajadores, conforme a la normativa vigente y a su deber institucional de protección.

17.6 Interpretación del protocolo

La interpretación y aplicación del presente protocolo deberá realizarse siempre considerando:

- El interés superior del niño, niña o adolescente.
- La protección de la comunidad educativa.
- El bienestar integral de las personas.
- El principio de buena fe.
- La convivencia pacífica y democrática.
- El debido proceso.
- La proporcionalidad y razonabilidad de las medidas adoptadas.
- El enfoque preventivo y formativo promovido por la Ley N.º 21.809.

17.7 Vigencia

El presente protocolo entrará en vigencia una vez aprobado e incorporado al Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Jacarandá, siendo obligatorio para todos los integrantes de la comunidad educativa y aplicable a toda situación comprendida dentro de su ámbito de regulación.