

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN 2018

Son un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar y regular las conductas humanas de forma sistemática frente a una situación específica en el marco de la Convivencia Escolar.

Para ello el Plan de Gestión para una buena Convivencia Escolar Define como actuar en diversas situaciones:

Protocolos contenidos en el plan de gestión para una buena convivencia escolar:

1. Protocolo en caso de hurtos y/o robos a alumnos.
2. Protocolo en caso de hurtos y/o robos a funcionarios.
3. Protocolo ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil / adolescente.
4. Protocolo en caso de violencia escolar – bullying.
5. Protocolo de resolución pacífica de conflictos.
6. Protocolo en caso de violencia de parte de un adulto contra otro adulto.
7. Protocolo en caso de reclamos y/o conflictos de parte de un alumno en contra de un profesor, Inspectoría, UTP y/o dirección.
8. Protocolo en caso de reclamos de parte de un apoderado frente a un asunto financiero (pago de escolaridad, contratos, etc.)
9. Protocolo en caso de reclamo y/o conflicto de parte de un alumno y/o apoderado frente a un funcionario administrativo y/o auxiliar del establecimiento.
10. Protocolo de retención en el sistema escolar de estudiantes embarazadas, madres y padres adolescentes.
11. Protocolo en caso de accidente escolar y seguro de accidentes escolares.

1.- PROTOCOLO EN CASO DE HURTOS Y/O ROBOS A ALUMNOS:

Procedimiento de la colaboración con instituciones externas:

- Policía de Investigaciones
- Carabineros
 - Retén Cerro Castillo.
 - Comisaría de Viña del Mar.
- El alumno deberá comunicar el hecho al profesor que se encuentra con él.
- El profesor registra el hecho en el libro de clases como una constancia.
- El profesor deriva al alumno a Inspectoría.
- Inspectoría se comunica con el apoderado y le informa del hecho.
- En caso de tratarse de un hurto y/o robo. Tipificado como delito se procederá a llamar a carabineros y/o Policía de Investigaciones, de igual manera.
- En presencia de los padres y alumnos, de acuerdo a la gravedad del hecho la autoridad decidirá los pasos a seguir.

2.- PROTOCOLO EN CASO DE HURTOS Y/O ROBOS A FUNCIONARIOS

- El funcionario deberá comunicar el hecho a un miembro del equipo directivo: Dirección o Inspectoría.

- En caso de tratarse de un hurto y/o robo. Tipificado como delito se procederá a llamar a carabineros y/o Policía de Investigaciones, de igual manera.

3.- PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE MALTRATO Y ABUSO SEXUAL INFANTIL / ADOLESCENTE

Frente a situaciones, sospechas y/o denuncias de maltrato infantil / Adolescente y/o abuso sexual infantil/ adolescente el Establecimiento Educacional realizará las siguientes acciones:

- Detectar una situación de maltrato o abuso sexual de los alumnos/as, implica que algún adulto de la comunidad educativa toma conocimiento o sospecha que un niño / adolescente está siendo dañado por la acción u omisión de otro adulto y/o Compañero/a (menor de edad). Sea éste un familiar o no. No es función de los profesionales de la educación, asistentes de la educación u otro, investigar o diagnosticar estas situaciones, pero si estar alertas y actuar oportunamente, derivando la denuncia o sospecha a un miembro del equipo directivo del establecimiento. Dirección realizará la denuncia vía oficio a la Fiscalía o donde corresponda para que se investiguen los hechos. También podrá derivarlo a la OPD.
- Se dispondrán medidas para proteger al alumno/a, comunicando y citando inmediatamente al apoderado de éste. En dicha reunión se le comunicará al apoderado la situación detectada.
- No se emitirán juicios, solo se describirá la situación y se informará al apoderado el deber legal del establecimiento en realizar la denuncia ante la Fiscalía y los organismos que corresponda.
- Dirección entregará todos los antecedentes que le sean requeridos legalmente para colaborar con la investigación.
- Es tarea del Ministerio Público, Tribunales de Garantía, Carabineros y Policía de Investigaciones identificar al o los agresores y la aplicación de sanciones. No del Establecimiento Educacional.
- En caso de estimarse necesario, Dirección derivará al alumno/a instituciones externas (redes de apoyo)
- Traslado a un centro asistencial, si se observan señales físicas en el cuerpo del alumno/a o este expresa alguna molestia física que haga sospechar de maltrato y/o abuso sexual el profesional encargado del protocolo de actuación debe acompañarlo al centro asistencial más cercano para que lo examinen, como si se tratase de un accidente escolar. No debe solicitar explícitamente que el médico realice una constatación de lesiones, ya que es una acción que debe determinar el centro asistencial y no el establecimiento educacional, Mas bien se puede señalar lo siguiente “Vengo a que revisen a (nombre), ya que presenta una molestia/irritación en (zona del cuerpo) o señala que (si el propio alumno/a ha relatado que ha sido golpeado o abusado, refiriendo lo que ha contado).
- En forma paralela se debe Contactar a la familia y/o apoderado del niño para avisarle que lo llevarán a dicho centro. No se requiere la autorización de la familia para acudir al centro asistencial, basta la sola comunicación de este procedimiento dado que si el o los agresores son miembros o conocidos de la familia, eventualmente ésta puede oponerse al examen médico y al inicio de una investigación.
- Medidas Preventivas Pedagógicas, Contempla acciones de contención, de apoyo

psicosocial y pedagógicas, la comunicación con el profesor jefe del alumno/a afectado y la realización de un Consejo de Profesores de su curso para acordar las estrategias formativas y didácticas a seguir. Se informará a la Superintendencia de Educación (Presentación de antecedentes)

- Prevención a través del Seguimiento y Acompañamiento: Apoyo, comprensión y contención del alumno cuidando de no estigmatizarlo como víctima. El encargado de la Convivencia Escolar deberá conocer el estado de la investigación con el fin de articular y coordinar las acciones necesarias para la protección del estudiante y colaborar con la justicia durante el proceso.

4.-PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA ESCOLAR – BULLYING

“Los padres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento”. (Art. 16 D LSVE).

- Intervenir Inmediatamente: Frente a un hecho de violencia el adulto responsable debe intervenir inmediatamente e informar de esta situación a Inspectoría.
- Identificar con claridad a los y las implicados/as: Quién cometió la agresión, quien fue víctima de ella y quienes la presenciaron en calidad de espectadores. Esto debe quedar registrado en el libro de clases.
- Ayudar y acompañar a quién fue agredido/a, derivarlo a Inspectoría donde se tomarán las medidas contempladas en el Reglamento de Convivencia Escolar. De existir lesiones se llevará al alumno/a un centro asistencial para constatar lesiones. Se solicitará la presencia de carabineros.
- Ayudar y acompañar a quien cometió la agresión hasta que se haga presente en el establecimiento el personal policial para realizar el procedimiento correspondiente.
- Apoyar y recopilar información, en forma prudente, de quienes presenciaron el hecho. Esto debe registrarse en el Libro de Clases.
- Cautelar la privacidad y confidencialidad de los participantes en el hecho.
- Informar a la familia. Donde se le indicará del procedimiento de acuerdo a lo contemplado en el Manual de Convivencia del Establecimiento.
- Dirección e Inspectoría citarán a los involucrados junto con sus apoderados y realizarán la denuncia a los organismos correspondientes. (Policía de Investigaciones, Fiscalía, Carabineros, Tribunales, etc.)
- Se aplicará el Reglamento de Convivencia.

5.- PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Requisitos

- Se requiere la intención y voluntad de ambas partes en tratar de resolverlo.
- Simetría: Es decir igualdad de condiciones para garantizar que sean considerados los intereses y derechos de todos los involucrados.

- No es posible en situaciones de violencia donde una de las partes es la agredida y, la otra, el agresor. En estos casos las condiciones anteriores no existen debido al ejercicio ilegítimo del poder por una de las partes (el agresor).

Estrategias:

- Negociación a cargo del Profesor del Subsector: Realizada entre las partes involucradas en un conflicto, sin la intervención de terceros, para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias; la solución se explicita en un compromiso. Los involucrados se centran en el problema pensando en una solución conveniente para ambos y en el que las concesiones se encaminen a satisfacer los intereses comunes. Esta estrategia puede ser aplicada, también entre personas que se encuentran en asimetría jerárquica (Un docente y un estudiante, por ejemplo), siempre y cuando no exista uso ilegítimo del poder por una de las partes.
- Arbitraje a cargo del Profesor Jefe: Este procedimiento será guiado por el encargado de Convivencia Escolar y/o un miembro del equipo directivo, proporcionando garantías de legitimidad ante la Comunidad Educativa, con atribuciones en la institución escolar quien, a través del diálogo, la escucha, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes, La función de esta persona adulta es buscar una solución formativa para todos los involucrados sobre la base del diálogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada en el conflicto.
- Mediación: El encargado de Convivencia Escolar y/o el Equipo Directivo, ayudan a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo.

6.- PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA DE PARTE DE UN ADULTO CONTRA OTRO ADULTO

Al producirse un acto de violencia entre adultos se realizarán las siguientes acciones:

- Intervenir de manera inmediata e interrumpir el episodio de violencia.
- Disponer de medidas para que la situación se mantenga alejada de los espacios en los que circulan o están presentes los estudiantes.
- Preguntar y escuchar atentamente la versión de los implicados, buscando comprender cómo se produjeron los hechos y cuáles serían las posibles alternativas de solución.
- Se denunciará la situación a carabineros y se pedirá su presencia si fuese necesario.
- Se iniciarán las medidas administrativas pertinentes contempladas en el código del trabajo y estatuto docente, (ambas si corresponde).
- Mantener la reserva del caso y solo informar lo estrictamente necesario a la comunidad escolar.
- Dirección derivará el caso a los organismos externos que corresponda. (Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía, Inspección del Trabajo.)

7.- PROTOCOLO EN CASO DE RECLAMOS Y/O CONFLICTOS DE PARTE DE UN ALUMNO EN CONTRA DE UN PROFESOR, INSPECTORÍA, UTP Y/O DIRECCIÓN.

Contempla una serie de instancias para la solución de conflictos que pudiesen producirse entre un alumno/a y un funcionario del establecimiento (Profesor y/o Administrativo) Dependiendo de la instancia en que se produce el conflicto el alumno deberá en primer lugar buscar la resolución de este con:

A nivel Profesor de Asignatura.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de Entrevistas.

- Entrevista formal con el alumno.
- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Acuerdos alumno profesor.

A nivel de Profesor Jefe.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de Entrevistas.

- Diálogo con el alumno y/o profesor de asignatura.
- Entrevista formal con el alumno.
- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Acuerdos alumno profesor jefe.
- Si ninguna de estas instancias satisface o responde a los requerimientos del alumno y de acuerdo a la naturaleza del conflicto podrá solicitar junto a su apoderado una entrevista con Dirección, vía agenda escolar en cuyo caso se le otorgara una fecha y hora de atención.

A nivel de Orientación.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de Entrevistas.

- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Acuerdos con el alumno comunicados a Inspectoría, UTP y Dirección.

A nivel de Inspectoría.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de Entrevistas.

- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Acuerdos con el alumno comunicados a UTP y Dirección.

A nivel de U.T.P.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de Entrevistas.

- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Acuerdos con el alumno comunicados a Inspectoría y Dirección.

A nivel de Dirección.

Se recurre solo cuando se hayan pasado las instancias anteriores.

Siempre registrando la instancia en el Libro de clases o en la Hoja de

Entrevistas.

- El alumno y/o apoderado debe pedir una entrevista en secretaría donde se le otorgará una fecha y hora de atención.
- Entrevista formal con el alumno y el apoderado.
- Entrevista en conjunto con profesor jefe o de asignatura, Orientador/a, Jefe/a UTP, Inspector General según corresponda.
- Confirmación de medidas académicas y/o disciplinarias.

8.- PROTOCOLO EN CASO DE RECLAMOS DE PARTE DE UN APODERADO FRENTE A UN ASUNTO FINANCIERO (pago de escolaridad, contratos, etc.)

- Debe dirigirse vía agenda del alumno a la oficina de finanzas.
- Para cualquier caso también se encuentra disponible el libro de reclamos en la oficina de recepción.
- El establecimiento solo aceptará reclamos por escrito con el Nombre, Rut y Firma de quien lo realiza.

9.- PROTOCOLO EN CASO DE RECLAMO Y/O CONFLICTO DE PARTE DE UN ALUMNO Y/O APODERADO FRENTE A UN FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO Y/O AUXILIAR DEL ESTABLECIMIENTO

Debe realizarse vía agenda escolar o por escrito y ser entregada en Inspectoría, esta situación será analizada en conjunto con Dirección, de donde emanará una respuesta por escrito de la situación planteada. En el caso que corresponda se aplicará la normativa legal vigente.

10.-PROTOCOLO DE RETENCIÓN EN EL SISTEMA ESCOLAR DE ESTUDIANTES EMBARAZADAS, MADRES Y PADRES ADOLECENTES.

Establece el sistema de evaluación y los procedimientos a seguir en caso de una situación de embarazo, paternidad o maternidad que impida al alumno o alumna asistir regularmente al establecimiento. Está forma parte del reglamento interno escolar.

PROCEDIMIENTOS DE INSPECTORÍA:

Asistencia:

Las inasistencias que tengan como causa directa situaciones derivadas del embarazo, parto, post parto, control de niño sano y enfermedades del hijo menor de un año, se consideran validas cuando es presentado un certificado médico, carnet de salud, tarjeta de control u otro documento que indique las razones médicas de la inasistencia. En estos casos no se hace exigible el 85% de

asistencia durante el año escolar. Cada vez que el/la estudiante falte deberá presentar el carné de salud o certificado médico por razones asociadas a el embarazo, paternidad o maternidad. En el caso que la o él estudiante tenga una asistencia a clases menor a un 50% durante el año escolar, Dirección tiene la facultad de resolver su promoción en cuanto que las inasistencias estén debidamente justificadas con documentos.

Horario flexible: Horarios de ingreso y egreso diferenciados. (Pase de ingreso y salida especial otorgado por Inspectoría).

- Por etapas del embarazo.
- Por paternidad o maternidad.

Para hacer uso de este beneficio la alumna/o deberá presentar junto con su apoderado la documentación correspondiente que acredite un horario de ingreso y egreso diferenciado. Además el apoderado debe firmar la autorización correspondiente y asumir toda la responsabilidad por la alumna/o durante este periodo.

Permisos especiales durante el periodo escolar: Inspectoría otorgará todas las facilidades para que las alumnas mediante certificado médico puedan asistir al baño cuando lo requieran. Durante los recreos, las alumnas embarazadas podrán utilizar la biblioteca, sala de computación para evitar accidentes o situaciones de estrés. La alumna tendrá derecho a amamantar y/o alimentar a su hijo o hija durante el primer año de vida por un periodo máximo de una hora lo que no incluye el tiempo de traslado de ida y regreso. Este horario deberá ser comunicado por el Apoderado y alumna/o a Inspectoría durante la primera semana de reingreso de esta/e. Cuando el hijo menor de un año requiera cuidados especiales producto de alguna enfermedad el Establecimiento otorgará las facilidades correspondientes previa presentación de un certificado médico que lo acredite.

PROCEDIMIENTOS UNIDAD TÉCNICO PEDAGÓGICA:

Apoyo a través de tutorías por parte de UTP, Profesor Jefe y/o profesor de asignatura; Calendario flexible.

En el caso de las alumnas embarazadas que por razones médicas no puedan asistir de forma regular a clases, se realizan tutorías. Se les entrega material para que realicen en el hogar, guías, trabajos, presentaciones, pruebas, etc. Las cuales deben devolver a UTP, cada 2 semanas. En caso de que no comprendan los contenidos o no sepan desarrollar las guías, las alumnas pueden asistir al colegio para tener una clase personalizada con el profesor de la asignatura.

Unidad Técnico Pedagógica (UTP) realizará un apoyo pedagógico especial, supervisando la entrega de materiales de estudio, realizando calendarios de

evaluación alternativos cuando sea necesario. Este apoyo se otorgará cuando la alumna/o se ausente por una situación de embarazo, paternidad o maternidad que impida al alumno o alumna asistir regularmente al establecimiento. En caso de incumplimiento de la alumna/o se entrega un plazo máximo, si no cumple, es evaluada/o con nota mínima. En clases de educación física se evalúa con trabajos teóricos.

RESPONSABILIDADES DEL APODERADO, PADRE O MADRE:

- Informar al establecimiento educacional que la o el estudiante se encuentra en condición de embarazo y o maternidad/paternidad. Inspectoría y UTP le informará sobre los derechos y obligaciones, tanto del/la estudiante, como de la familia y del establecimiento educacional.
- Cada vez que el/la estudiante falte deberá presentar el carné de salud o certificado médico por razones asociadas a el embarazo, paternidad o maternidad.
- Se podrá firmar un compromiso de acompañamiento al adolescente, que señale su consentimiento para que el/la alumno/a asista a los controles, exámenes médicos y otras instancias que demanden atención de salud, cuidado del embarazo y del hijo/a nacido que implique la ausencia parcial o total del/la estudiante durante la jornada de clases.
- Notificar al Establecimiento Educacional de situaciones como cambio de domicilio o si el hijo/a en condición de embarazo, maternidad o paternidad quedará bajo la tutela o responsabilidad de otra persona.

REDES DE APOYO DEL ESTADO

JUNJI otorga acceso preferencial en su red de jardines y salas cunas a las madres y padres que están en el sistema escolar. Beca de apoyo a la retención escolar (BARE): aporte económico otorgado por JUNAEB, que beneficia a estudiantes con riesgo de deserción escolar por su condición de embarazo, maternidad o paternidad. Programa de Apoyo a la Retención Escolar de Embarazadas, Madres y Padres: acompañamiento y orientación en lo académico, personal y familiar; este programa es implementado por la JUNAEB y se realiza en los establecimientos educativos de algunas regiones del país. El establecimiento educacional ingresará en el Sistema de Registro de Estudiantes Embarazadas, Madres y Padres de JUNAEB a sus estudiantes en esas condiciones. Dicho registro permite hacer un seguimiento a la trayectoria escolar de las y los estudiantes, y focalizar esfuerzos para disminuir las tasas de deserción escolar.

Institución: Dirección Web: Descripción tipo de beneficio:	Ministerio de Salud www.minisal.cl Los Espacios Amigables para la atención Adolescentes son una estrategia de atención integral de salud pensada para jóvenes ubicados en Centros de Salud Familiar (CESFAM) Cuenta con profesionales preparados en temas como sexualidad u consumo de alcohol y drogas.
Institución: Dirección Web: Descripción tipo de beneficio:	Ministerio de Desarrollo Social www.crececontigo.cl Es un sistema integral de apoyo a niños y niñas de primera infancia, desde la gestación hasta que entran a primer nivel de transición (4 años). Para acceder a este sistema hay que dirigirse al consultorio en el cual está inscrito. 2.-El Subsidio Familiar (SUF) dentro del cual se encuentra el subsidio maternal, es un beneficio dirigido a las personas más vulnerables. Para acceder a este
	beneficio es fundamental contar con la Ficha de Protección Social vigente y pertenecer al 40% de la población más vulnerable. Para acceder a este subsidio hay que acercarse al municipio.
Institución: Dirección Web: Descripción tipo de beneficio:	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas www.junaeb.cl (56)8982655 1.-Beca de Apoyo a la Retención Escolar (BARE) consiste en la entrega de un aporte económico de libre disposición a estudiantes de Enseñanza Media que presentan alto riesgo de abandonar el sistema escolar, de los liceos focalizados por el programa de Trayectorias Educativas a nivel Nacional. Este beneficio acompaña al estudiante hasta su egreso. 2.-Programa de Apoyo a la Retención Escolar para Embarazadas, Madres y Padres Adolescentes, para las regiones II, V, IX y Metropolitana. (56 2) 5950665
Institución: Dirección Web: Descripción tipo de beneficio:	Servicio Nacional de la Mujer www.sernam.cl (56 2) 5496180 – 800520100. Programa: Mujer y Maternidad. Acompaña a la joven madre y a su hijo o hija en el proceso de la gestación, nacimiento y crianza.
Institución: Dirección Web: Descripción tipo de beneficio:	Junta Nacional de Jardines Infantiles www.junji.gob.cl Este sitio web entrega información para madres y padres respecto a las edades del desarrollo de los y las párvulos/as y sobre la ubicación de salas cunas y jardines infantiles.

Institución:	Instituto Nacional de la Juventud
Dirección Web:	www.injuv.gob.cl/juv2010/casas_integrales
Descripción tipo de beneficio:	Las Casas Integrales de Juventud son espacios donde se brinda información, orientación y capacitación en las temáticas de interés de las y los jóvenes.

11.-PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTE ESCOLAR Y SEGURO DE ACCIDENTES ESCOLAR

SEGURO CONTRA ACCIDENTES ESCOLARES
D.S. 313 MAYO/1973. LEY 16.744 DE ACCIDENTES DEL TRABAJO.

A quiénes protege	■ A todos los alumnos regulares de establecimientos <u>reconocidos por el Estado</u> , de cualquier nivel de enseñanza.
De qué protege	■ De todos los accidentes ocurridos <u>a causa o con ocasión de los estudios*</u> ; incluidos los de trayecto, en la práctica o dentro del establecimiento.
Duración de los beneficios	■ Hasta la entera recuperación o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente.
Qué es un accidente escolar	■ Toda lesión que sufra un estudiante a causa o con ocasión de sus estudios, la práctica o el trayecto, que le produzca incapacidad o muerte.

* Se considera **estudios** aquellos que corresponden al proceso de enseñanza aprendizaje de las asignaturas que conforman el respectivo plan anual y también aquellos que comprendan las actividades extraescolares [DS Nº290]. Los directores de los establecimientos educacionales debieran establecer qué actividad(es) *es (son)* de educación extraescolar. [MEM Nº07/1803 del 18.10.11 División Jurídica]

Definiciones clasificación de los accidentes según su gravedad

Procedimientos: Durante las horas de permanencia en el Colegio, el alumno será tratado por Inspección o quien lo reemplace para evaluar su gravedad.

De acuerdo a la gravedad del accidente se procederá de la siguiente forma:

- Lesiones leves: se atiende en la sala de reposo e Inspección avisa telefónicamente al apoderado, quien decidirá retirarlo o no del Liceo.
- Lesiones graves; y emergencias: se le avisa telefónicamente al apoderado y se solicita ambulancia al servicio de urgencia, se traslada al centro asistencial acompañado por un funcionario, y en el servicio de urgencia es entregado al apoderado quedando bajo la responsabilidad de éste.

El alumno (a) dispondrá del seguro de accidente escolar otorgado por el estado.

