

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE  
MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD  
EDUCATIVA.

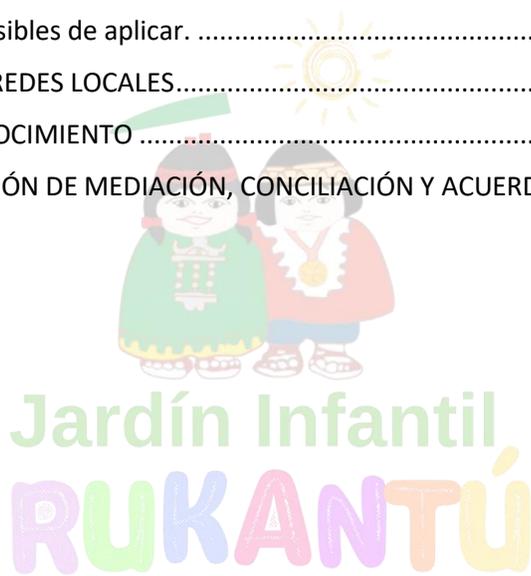


# JARDÍN INFANTIL RUKANTÚ



## Contenido

Presentación.....	3
Objetivo general.....	3
• Procedimiento en caso de maltrato y/o violencia de apoderados contra el personal. ...	3
• Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia del personal, contra apoderados o familiares.....	5
• Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia entre el personal.....	5
• Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia entre apoderados en el Jardín infantil Rukantú.....	6
Consideraciones finales.....	6
• De la reserva de la identidad de los párvulos.....	6
• De las sanciones posibles de aplicar. ....	6
ANEXO 1. CATASTRO DE REDES LOCALES.....	7
ANEXO 2: TOMA DE CONOCIMIENTO .....	8
ANEXO 3: ACTA DE REUNIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ACUERDOS .....	9



## Presentación

El siguiente protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre adultos, tanto entre el personal y los apoderados o miembros adultos de la comunidad educativa, se enmarca en la necesidad de dar respuesta a situaciones de violencia que pudieran acontecer en el Jardín infantil Rukantú.

El presente protocolo abordará los actos de violencia y maltrato entre adultos y dividirá su contenido en 5 capítulos:

capítulo 1, entre apoderados contra el personal del Jardín infantil Rukantú.

capítulo 2, entre personal del Jardín infantil Rukantú, contra apoderados o familiares.

capítulo 3, entre el personal del Jardín infantil Rukantú.

capítulo 4, entre apoderados del jardín infantil Rukantú.

capítulo 5, de las sanciones posibles de aplicar.

Además, se divide entre situaciones de amenazas verbales que revisten carácter de delito y las agresiones físicas, que son constitutivas de delito.

## Objetivo general

Entregar orientaciones a la comunidad educativa para el abordaje de situaciones entre adultos de violencia y maltrato, definiendo las acciones a desarrollar y las responsabilidades de la comunidad educativa.

### Capítulo 1

- Procedimiento en caso de maltrato y/o violencia de apoderados contra el personal.

Amenazas verbales: las descalificaciones e insultos son un tipo de agresiones verbales que no son constitutivas de delito. Se consideran amenazas constitutivas de delito aquellas que amenazaré seriamente a otro con causar a él mismo o/a su familia en su persona, o honra o propiedad un mal que constituye delito. Ejemplo de ello: te voy a quemar el auto donde te encuentre te voy a dar, siendo posible concretarlo en los términos expresados.

Frente a una agresión verbal o amenaza no constitutiva de delito se deberá proceder de la siguiente manera:

1. La persona involucrada o algún testigo deberá dar cuenta inmediatamente a la directora del jardín infantil Rukantú para que se active el presente protocolo.
2. Desde la directora se reunirá con la persona involucrada para conocer los antecedentes relevantes que llevaron a la amenaza que ocurriera.
3. En caso de que la trabajadora esté severamente afectada en términos biopsicosociales se recomendará que asista a la asociación chilena de seguridad o al organismo administrador en convenio.
4. En un plazo máximo de 72 horas la directora convocará al Jardín infantil Rukantú al apoderado o adulto que realizó la agresión verbal o amenaza, el objetivo de la entrevista, es recalcar la importancia de la buena convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa y establecer acuerdos siempre velando por la efectiva protección del derecho a la educación del niño y la niña que asiste al Jardín infantil Rukantú.

5. La entrevista de mediación será resumida en un acta que debe ser firmada por todos los participantes. Sin perjuicio de lo anterior los acuerdos se deberán ceñir a las medidas establecidas en el reglamento de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

6. En caso de ser necesario una asesoría legal, para el personal involucrado esta será provista por la administración del Jardín infantil Rukantú, para ponderar las acciones legales pertinentes a tomar.

7. El acta de acuerdo se constituye en un instrumento para realizar un seguimiento. Este seguimiento podrá extenderse hasta 30 días hábiles después de acontecida la agresión verbal o amenaza. La responsabilidad del seguimiento recae en la directora del Jardín infantil Rukantú y en la encargada de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

- En caso de que las amenazas constitutivas de delito hayan sido éstas realizadas de manera presencial o mediante alguna plataforma en las redes sociales se procederá de la siguiente manera:

1. Ocurrida la amenaza la persona involucrada o algún testigo deberá dar cuenta inmediatamente a la directora del Jardín infantil Rukantú para que ella active el presente protocolo.

2. La directora o quién subrogue o reemplace una vez tomado conocimiento evaluará si se trata de una amenaza constitutiva de delito y facilitará que afectada pueda realizar una denuncia en PDI, carabineros de Chile o Ministerio Público.

3. En caso de que la trabajadora esté severamente afectada en términos biopsicosociales se recomendará que asista a la asociación chilena de seguridad o al organismo administrador en convenio.

4. En un plazo máximo de 72 horas la directora convocará al Jardín infantil Rukantú a otro familiar o cuidador del párvulo, el objetivo de la entrevista de mediación es recalcar la importancia de la buena convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa y establecer acuerdos siempre velando por la efectiva protección del derecho a la educación del niño y la niña que asiste al Jardín infantil Rukantú.

5. La entrevista de mediación será resumida en un acta que debe ser firmada por todos los participantes de la entrevista. Sin perjuicio de lo anterior los acuerdos se deberán ceñir a las medidas establecidas en el reglamento de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

6. En caso de ser necesario una asesoría legal, para el personal involucrado esta será provista por la administración del Jardín infantil Rukantú, para ponderar las acciones legales pertinentes a tomar.

7. La directora facilitará la asistencia de la trabajadora a todas instancias de proceso judicial que se hayan iniciado en virtud de la denuncia sin tener que solicitar ni cursar ningún permiso administrativo de los contemplados en el reglamento interno esto debido a que el delito ha ocurrido en el contexto laboral.

8. El acta de acuerdo se constituye en un instrumento para realizar un seguimiento. Este seguimiento podrá extenderse hasta 30 días hábiles después de acontecida la amenaza constitutiva de delito. La responsabilidad del seguimiento recae en la directora del Jardín infantil Rukantú y en la encargada de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

Acciones y plazos en situaciones de agresión física.

En el caso que una trabajadora producto de un conflicto sea agredido físicamente por un apoderado o familiar de un párvulo, se procederá de la siguiente manera:

1.-Ocurrida la agresión física la persona involucrada o algún testigo deberá dar cuenta inmediatamente a la directora del Jardín infantil Rukantú para que ella active el presente protocolo.

2. La directora de la unidad educativa o quien la subrogue deberá llamar a carabineros de Chile solicitando su inmediata asistencia al Jardín infantil Rukantú.

3. Durante las primeras 24 horas de ocurrida la agresión la persona afectada, deberá asistir a la agencia de la mutualidad en convenio o al centro de la red de salud pública más cercano a efectuar la constatación de lesiones.

4. En caso de presentación de la denuncia al organismo competente es responsabilidad del afectado realizarla y deberá cursarla a la brevedad informando a la directora de dicho acto. La responsabilidad de seguir las acciones pertinentes es de la persona que recibió la agresión.

5. La directora facilitará la asistencia de la trabajadora a todas instancias de proceso judicial que se hayan iniciado en virtud de la denuncia sin tener que solicitar ni cursar ningún permiso administrativo de los contemplados en el reglamento interno esto debido a que el delito ha ocurrido en el contexto laboral.

6. La directora del Jardín infantil Rukantú deberá coordinar una reunión de conciliación con la apoderada que agredió físicamente a la trabajadora. Esta reunión de conciliación con el apoderado se deberá efectuar en un plazo máximo de 72 horas luego de ocurrida la lesión física. La reunión de conciliación tiene como objetivo abordar la importancia de la buena convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa y establecer acuerdos, dicha reunión se deberá levantar un acta la que será suscrita por los participantes. Lo que se acuerde en la reunión se deberá ceñir a lo establecido en el reglamento de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

7. El acta de acuerdo se constituye en un instrumento para realizar un seguimiento. Este seguimiento podrá extenderse hasta 30 días hábiles después de acontocida la amenaza constitutiva de delito. La responsabilidad del seguimiento recae en la directora del Jardín infantil Rukantú y en la encargada de convivencia del Jardín infantil Rukantú.

## Capítulo 2

- Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia del personal, contra apoderados o familiares.

1. Una amenaza o agresión física realizada por una trabajadora contra un apoderado o familiar constituyen actos claramente reñidos con el principio de probidad. Entonces quien haya presenciado un eventual hecho de maltrato o de violencia de parte de una trabajadora contra un apoderado o familiar informará de inmediato a la directora del Jardín infantil Rukantú, Entregándole la información resumida de los sucesos e idealmente entregando algún elemento contextual.

2. La directora que ponderará los antecedentes recibidos instruirá una investigación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, según corresponda por tanto será virtud del procedimiento disciplinario que se determinará las sanciones administrativas a aplicar si proceden y ellas serán las que se apliquen de acuerdo al reglamento interno del Jardín infantil Rukantú.

## Capítulo 3

- Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia entre el personal.

1. Apenas se genere la agresión verbal tales como amenazas o insultos entre el personal, quien haya presenciado la situación informará inmediatamente la directora del Jardín infantil Rukantú.

2. La directora del Jardín infantil Rukantú realizará una reunión de conciliación con las personas involucradas dentro de las 48 horas siguientes en la reunión la directora tomará conocimiento de lo ocurrido escuchando ambas versiones y buscará que los involucradas alcancen acuerdos que restablezcan la buena convivencia, si no es posible o no es recomendable reunión entre a las trabajadoras realizará entrevistas individuales con el mismo fin antes mencionado.

3. La directora tomará acta de los acuerdos tomados durante la entrevista de mediación realizadas lo que facilitará hacer el seguimiento posterior este tendrá una duración de máximo 3 meses.

4. En caso de que una de las trabajadoras reitera la agresión verbal desconociendo los acuerdos tomados, se realizará otra reunión de conciliación con las personas involucradas y se recordarán los acuerdos tomados, en caso de reiterar la falta la trabajadora deberá asumir las sanciones

administrativas que se le impongan por el reglamento interno y será remitida al administrador del Jardín infantil Rukantú quién deberá tomar las medidas administrativas pertinentes.

5. En función de la gravedad de la situación el seguimiento tendrá una duración de 1 a 3 meses cuando las trabajadoras estén desarrollando sus labores con normalidad y la situación se haya resuelto mediante el respeto de los acuerdos se podrá considerar cerrado el caso.

#### Capítulo 4

- Procedimiento en situaciones de maltrato y violencia entre apoderados en el Jardín infantil Rukantú .

1. La directora siempre deberá evaluar el hecho con los conocimientos del contexto y de los participantes para determinar las acciones a seguir como; llamar a carabineros, contactar a los servicios de urgencia, informar a los familiares de las personas involucradas.

2. La directora evaluará la posibilidad de entrevistarse por separado con los apoderados involucrados en el suceso al objeto de establecer nuevos acuerdos de convivencia en caso de ser necesario se considerará la posibilidad de generar un cambio de apoderado del párvulo.

3. La directora del Jardín infantil Rukantú realizará una reunión con las dentro de las 48 horas siguientes, en la reunión la directora tomará conocimiento de lo ocurrido escuchando ambas versiones y buscará que los involucradas alcancen acuerdos que restablezcan la buena convivencia, si no es posible o no es recomendable reunión entre a las personas involucradas realizará entrevistas individuales con el mismo fin antes mencionado.

4. En caso de que ambos apoderados no pudieran llegar a un acuerdo, cada uno de los apoderados podrá presentar las acciones pertinentes ante la justicia y el Jardín infantil Rukantú aportará los antecedentes con los que cuenta. El Jardín infantil Rukantú no será parte de esta acción ante la justicia que será de responsabilidad el individual de quien la realice.

5. La administración del Jardín infantil Rukantú en conjunto con la directora deberán evaluar la posibilidad de en común acuerdo con ambos apoderados intervinientes en el conflicto hacer un cambio de apoderados de uno o ambos párvulos. Todo ello deberá quedar consignado en acta de conciliación. Él o los apoderados de recambio tendrán las mismas responsabilidades respecto del párvulo que el apoderado titular.

#### Consideraciones finales

- De la reserva de la identidad de los párvulos

Frente a una situación de maltrato y violencia entre adultos producida dentro de la unidad educativa todos los intervinientes deben guardar completa reserva de la identidad de los párvulos cuyos apoderados estén involucrados. Para ello en las actas de reuniones y los informes donde se reporten la situación solo se consignarán el nombre de los adultos involucrados omitiendo el nombre de los niños y niñas.

#### Capítulo 5

- De las sanciones posibles de aplicar.

Ningún niño o niña podrá ser sancionado con medida punitiva, producto de que sus apoderados hayan sido objeto de conflicto.

Los apoderados que hayan estado involucrados en algún conflicto violencia verbal violencia física como se describe en este reglamento, la sanción máxima, explícita producto de su conducta será, el administrador y/o la directora podrá solicitar a él o los apoderados involucrados, ser reemplazado por otros adultos responsable ya sea familiar o un representante, el cual tendrá las facultades y todas las responsabilidades frente a la educación del párvulo, en el Jardín infantil Rukantú.

Solo se restringirá la entrada al Jardín infantil Rukantú, cuando el apoderado titular no se encuentre acompañado del apoderado reemplazante.

Todo lo anterior quedará consignado en la ficha personal del párvulo con toma de conocimiento de todos los involucrados.

- De las sanciones cuando una trabajadora agrede a un apoderado.

Las trabajadoras deberán asumir las sanciones administrativas que se le impongan por el reglamento interno y será remitida al administrador del Jardín infantil Rukantú quién deberá tomar las medidas administrativas pertinentes.

La trabajadora deberá asumir su responsabilidad en términos de la continuidad de sus servicios contratados en la comunidad educativa.

#### ANEXO 1. CATASTRO DE REDES LOCALES

CARABINEROS DE CHILE	
COMISARIA N# .....de.....	
NOMBRE DEL COMISARIO	
DIRECCIÓN COMISARIA	
TELEFONO	
MAIL	

PLAN CUADRANTE	
COMISARIA N# .....de.....	
TELEFONO	
MAIL	

PDI	
UNIDAD	
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
MAIL	

MINISTERIO PÚBLICO	
FÍSCALIA	
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
MAIL	

CENTRO DE SALUD	
CESFAM/CRS/HOSPITAL	
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
MAIL	

ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD	
AGENCIA	
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
MAIL	

#### ANEXO 2: TOMA DE CONOCIMIENTO

JARDIN INFANTIL RUKANTÚ	
NIVEL O CURSO	

N#	NOMBRE APODERADO	NOMBRE PARVULO	FECHA TOMA CTO.	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

ANEXO 3: ACTA DE REUNIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ACUERDOS

FECHA	HORA DE INICIO	FORA DE TERMINO	OBSERVACIONES

OBJETIVO DE LA REUNIÓN	ABORDAJE DE SITUACIÓN DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.
------------------------	---

SITUACIÓN	MARCAR UNA X	OBSERVACIONES
1. Entre Apoderados Contra El Personal De La UE.		
2. Entre Personal Contra Apoderados O Familiares.		
3. Entre El Personal Del Jardín infantil Rukantú		
4. Entre Apoderados Del jardín infantil Rukantú.		

PARTICIPANTES		
CARGO EN UE.	NOMBRE	FIRMA
APODERADOS DEL PARVULO Y NIVEL	NOMBRE	FIRMA

DESARROLLO
<p>COMPROMISOS DEL JARDIN INFANTIL RUKANTÚ:</p>   <p>DEL APODERADO:</p>

SE ESTABLECE QUE LA PRÓXIMA REUNIÓN DE SEGUIMIENTO PARA FECHA:.....