

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONFLICTOS ENTRE APODERADOS, PADRES, MADRES Y/O ADULTOS RESPONSABLES

1. OBJETIVO

Establecer criterios para abordar situaciones de conflicto entre adultos vinculados a la comunidad educativa, resguardando el bienestar de los y las estudiantes y el normal funcionamiento del establecimiento.

El colegio reconoce que apoderados, padres, madres y adultos responsables son personas adultas con capacidad para gestionar y resolver sus diferencias mediante el diálogo, acuerdos directos o los mecanismos externos que estimen pertinentes.

Por tanto, el establecimiento no actuará como mediador ni árbitro de conflictos personales entre adultos cuando estos no tengan un impacto concreto en la vida escolar.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La actuación del establecimiento se regirá por los siguientes principios:

- Interés superior y bienestar de niños, niñas y adolescentes.
- Respeto, buen trato y dignidad de todas las personas.
- Imparcialidad y derecho de las partes a ser escuchadas.
- Autonomía de los adultos para resolver sus conflictos personales.
- Intervención mínima y proporcional del establecimiento.
- Confidencialidad y uso responsable de la información.
- No utilización de los estudiantes como intermediarios, mensajeros o participantes en conflictos de adultos.

3. ¿CUÁNDO CORRESPONDE INTERVENIR AL COLEGIO?

El establecimiento intervendrá únicamente cuando exista una relación directa y verificable entre el conflicto y la comunidad educativa, por ejemplo:

- El conflicto ocurre dentro del establecimiento o durante una actividad institucional.
- Afecta directamente a estudiantes, funcionarios o integrantes de la comunidad educativa.
- Genera alteraciones relevantes en la convivencia o funcionamiento escolar.
- Se producen amenazas, agresiones, hostigamiento o conductas que representen un riesgo.
- El conflicto involucra directamente a funcionarios en el ejercicio de sus funciones.
- Situaciones ocurridas fuera del colegio o en medios digitales generan un impacto concreto y verificable en la vida escolar.

En estos casos, la intervención se limitará a las acciones necesarias para resguardar a las personas y el funcionamiento institucional, sin asumir la resolución de la controversia personal entre los adultos.

4. SITUACIONES QUE NO CORRESPONDE INVESTIGAR AL COLEGIO

Por regla general, el establecimiento no investigará ni resolverá:

- Desacuerdos personales entre apoderados que no afecten la vida escolar.
- Problemas familiares, de pareja, amistad, dinero, deudas, compraventas u otros asuntos privados.
- Diferencias surgidas en grupos privados de WhatsApp u otras redes sociales que no tengan impacto escolar.
- Conflictos personales ocurridos fuera del establecimiento sin consecuencias verificables para estudiantes, funcionarios o actividades escolares.
- Opiniones, rumores o comentarios de terceros que no permitan identificar hechos concretos.

En estas situaciones, el colegio podrá orientar, recordar las normas de buen trato y sugerir que las partes recurran a mecanismos de diálogo, mediación o las vías legales que correspondan, dejando registro de la orientación realizada cuando sea necesario.

5. CRITERIO DE ADMISIBILIDAD

Antes de iniciar cualquier procedimiento, el establecimiento deberá determinar:

1. ¿Existe un hecho concreto y verificable?
2. ¿Tiene relación directa con la comunidad educativa?
3. ¿Existe afectación de estudiantes, funcionarios o del funcionamiento escolar?
4. ¿Existe riesgo, amenaza, agresión o posible delito?
5. ¿Puede resolverse mediante una orientación o acuerdo simple?

Si no existe impacto escolar verificable, no corresponderá abrir una investigación institucional.

6. FORMAS DE INTERVENCIÓN

Dependiendo de la situación, el establecimiento podrá adoptar las siguientes medidas:

a) Orientación y cierre:

Cuando se trate de una diferencia personal sin impacto escolar.

b) Acuerdo de convivencia:

Cuando el conflicto tenga alguna repercusión escolar, pero pueda resolverse mediante compromisos básicos de respeto y comunicación.

c) Intervención acotada:

Cuando existan hechos concretos que afecten la convivencia, estudiantes, funcionarios o actividades institucionales.

d) Medidas de resguardo:

Cuando exista una situación de riesgo, amenaza, agresión o afectación grave.

La intervención institucional no tendrá como finalidad determinar quién tiene la razón respecto de un conflicto personal, sino establecer las medidas necesarias para proteger a la comunidad educativa.

7. CONFLICTOS EN GRUPOS DE WHATSAPP Y REDES SOCIALES

Los grupos privados de mensajería y redes sociales no constituyen canales oficiales del establecimiento.

El colegio no administrará, moderará ni resolverá discusiones personales desarrolladas en dichos espacios.

Solo corresponderá intervenir cuando lo ocurrido genere un impacto concreto y verificable en estudiantes, funcionarios o en el funcionamiento de la comunidad educativa, o cuando pueda constituir una situación de riesgo que requiera activar otro protocolo.

Las directivas de curso tampoco tendrán funciones de investigación, sanción o difusión de antecedentes personales.

8. SITUACIONES DE GRAVEDAD O URGENCIA

Ante agresiones físicas, amenazas graves, situaciones de riesgo o posibles delitos, el establecimiento adoptará inmediatamente las medidas necesarias para proteger a estudiantes y funcionarios y, cuando corresponda, dará aviso o realizará las denuncias ante los organismos competentes.

En estas situaciones, el colegio actuará respecto de los hechos que afectan a la comunidad educativa, sin asumir la resolución de otros aspectos personales o privados existentes entre los adultos.

9. PROTECCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Los estudiantes no serán utilizados como:

- Mensajeros entre adultos.
- Fuentes de información sobre conflictos parentales, salvo que hayan sido directamente afectados o presenciado un hecho relevante.
- Intermediarios para resolver diferencias entre sus apoderados.
- Participantes en la toma de partido por alguno de los adultos.

Las diferencias entre apoderados no podrán generar consecuencias para los o las estudiantes, tales como sanciones, cambios de curso o afectación de sus derechos, salvo que exista una razón independiente y debidamente fundada relacionada con su propio bienestar o protección.

10. CIERRE DEL PROCEDIMIENTO

Una vez determinada la ruta de actuación, el establecimiento informará a la persona que realizó la presentación las acciones que correspondan dentro de sus competencias.

Los nuevos antecedentes deberán ser presentados por los canales oficiales. La reiteración de comunicaciones sobre hechos ya abordados, sin antecedentes nuevos, no obligará al colegio a iniciar nuevos procedimientos.

El establecimiento podrá cerrar una situación cuando:

- No exista competencia institucional.
- No se acrediten hechos que requieran intervención.
- Se hayan adoptado las medidas correspondientes.
- El conflicto corresponda al ámbito privado de los adultos.

PRINCIPIO CENTRAL DEL PROTOCOLO

El colegio protege, orienta y actúa cuando la convivencia y el bienestar de la comunidad educativa se encuentran comprometidos; no reemplaza la capacidad de los adultos para resolver sus conflictos personales.

La intervención institucional deberá ser siempre necesaria, proporcional, acotada y vinculada a un impacto concreto en la vida escolar.