

## COMISIÓN DE DIÁLOGO Y ACUERDO

El presente protocolo ha sido elaborado entre La Fundación del Colegio Compañía de María Apoquindo y el Sindicato de Profesores, Auxiliares y Administrativos del mismo y tiene por objeto entregar una alternativa conciliadora para la solución de conflictos que se plantean entre Apoderados y Educadores.

Es una instancia que actúa posterior a la denuncia, de manera paralela a un proceso formal y lato en cuanto a su resolución. En esta vía, denominada *“Comisión de Diálogo y Acuerdo”* el apoderado podrá optar a una solución más amistosa y rápida; sin que ello comprometa sus derechos.

El procedimiento creado, permite al apoderado voluntariamente poner en conocimiento su denuncia en una Comisión de Diálogo y Acuerdo ad hoc, la que estará integrada por el encargado(a) de convivencia, un Educador, propuesto por la Sub Dirección Académica y la Dirección del Colegio, la psicóloga de ciclo y la subdirección de formación y convivencia; quienes en el más breve plazo procederán a analizar los antecedentes que le entreguen tanto el denunciante como el Educador denunciado, para entregar una propuesta de solución contemplada en el Proyecto Educativo que las partes podrán aceptar o rechazar.

El carácter no vinculante de este procedimiento voluntario se debe al derecho irrenunciable del apoderado y del educador, de continuar con su denuncia en los términos formales que establece la ley y los protocolos de convivencia.

La ventaja de este procedimiento breve es precisamente que permite escuchar a las partes; y entregar una solución o una mediación directa que satisfaga los intereses de las partes; especialmente cuando el origen de la denuncia pueda deberse a un malentendido, a ópticas distintas para analizar un tema o a un desconocimiento real de los hechos.

Finalmente, si la denuncia carece de fundamento, es errónea o temeraria, el procedimiento contempla mecanismos de comunicación y divulgación que permitan salvaguardar la

imagen del educador que pueda haberse visto injustamente afectada por la denuncia misma.

- **PROTOCOLO DE COMISIÓN DE DIÁLOGO Y ACUERDO.**

Este protocolo forma parte del Reglamento Interno del Colegio, y se informa a partir del Manual de Convivencia Escolar al cual complementa, siendo un documento que establece de manera organizada las acciones a seguir frente a una situación como la descrita. En consecuencia, se pone a disposición de los miembros de la comunidad educativa escolar el protocolo de actuación frente a denuncias y/o reclamos que los Apoderados efectúen respecto de Educadores del Establecimiento, de forma tal de asegurar la responsabilidad frente a éstos, el debido proceso y la adecuada defensa y ejercicio de los derechos de las partes involucradas.

Para efectos de género, las referencias hechas en este Protocolo a uno u otro se entenderán hechos a ambos.

- **DEFINICIONES.**

- a) **Clima Escolar:** Es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinados por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución condicionante a su vez, de los distintos productos educativos. (Rodríguez, 2004)
- b) **Convivencia Escolar:** Es la interrelación entre los diferentes miembros de establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción. (Mineduc, 2002)
- c) **Educadores:** Desde la filosofía pedagógica de la Compañía de María expresadas

en los documentos SIGNA y UNITAS, son educadores TODAS las personas que trabajan en nuestros colegios, es decir, directivos, educadores, profesionales de la educación, administrativos y auxiliares, sin excepción. Por lo tanto, en el marco del contexto de la convivencia escolar, son agentes formadores del colegio todos los educadores correspondiéndoles a todos velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias establecidas en este Reglamento.

## **ANTECEDENTES. -**

La Convivencia Escolar es un compromiso de todos los integrantes de la Comunidad Educativa, la que está formada por Estudiantes, Educadores, Directivos, Padres y Apoderados. Igualmente, es necesario diferenciar la responsabilidad de cada cual. Los Padres y Apoderados en conjunto con otras instancias de la Comunidad Educativa, tienen un rol central como promotores, en todo momento y lugar, de la consolidación de formas de interrelación armoniosa, respetuosa, tolerante y solidaria. Del mismo modo, a cada uno de los actores en cuanto a sujetos individuales le cabe una responsabilidad particular, considerando la base de dos principios:

- Se presume inocencia hasta que se demuestre lo contrario.
- Ambos tienen derecho a ser escuchados.

## **I.- PADRES Y APODERADOS. -**

A.1.- Asumir el rol primario y protagónico en la responsabilidad por la formación y educación de sus hijos e hijas.

A.2.- Crear alianzas consistentes con los distintos actores y estamentos educativos para asegurar una buena formación y el aprendizaje de la convivencia de sus hijos, dentro y fuera del Colegio.

A.3.- Contribuir con sus reflexiones, dichos y acciones al ejercicio cotidiano de una convivencia respetuosa y solidaria entre los miembros de la comunidad educativa.

A.4.- Acompañar activamente el proceso educativo de sus hijos.

A.5.- Cautelar y promover el respeto y solidaridad propio de sus hijos con y hacia los miembros de la comunidad educativa.

A.6.- Conocer, compartir y apoyar el Proyecto Educativo, las normas y procedimientos disciplinarios del colegio.

A.7.- Participar amplia y organizadamente en la comunidad educativa, haciendo uso de los canales de consulta y apelación institucionales disponibles en caso de observaciones y discrepancias.

A.8.- Conocer el Proyecto Educativo Institucional de su comunidad educativa y reflexionar sobre su contenido, objetivos y normativa, colaborando en su ejecución e implementación.

A.9.- Respetar las normativas internas del Colegio establecidas en el Manual de Convivencia, asumiendo los derechos y deberes que les competen.

## **II. CONDUCTO REGULAR PARA ATENCIÓN Y RECLAMOS DE APODERADOS. (PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS).**

Ante eventuales conflictos que los padres y apoderados enfrenten, sin perjuicio de los derechos y deberes que les asiste y que la Ley reconoce y otorga, deberán cumplir con los siguientes procedimientos y requisitos:

- A. Los apoderados/as tienen derecho a solicitar entrevista al Profesor jefe **como primer canal de comunicación**, en el horario informado a inicio de año, vía agenda o correo electrónico institucional, resguardando así el normal funcionamiento académico.
- B. Frente a situaciones emergentes, será atendido por Subdirección de Formación y Convivencia Escolar quien canalizará la información a quien corresponda: Subdirector Académico, Subdirector Propuesta Evangelizadora o Director según corresponda.

- C. En el evento de realizar reclamos y/o denuncias escritas contra Educadores, se aplicarán a su respecto las normas del Manual de Convivencia y, en particular, las siguientes:
1. El apoderado podrá optar por el camino de formular una denuncia por escrito dirigida a la Dirección del Colegio, la cual tendrá que contener el relato de los hechos, la indicación de los participantes, la mayor cantidad de antecedentes que permitan la determinación de las circunstancias y la firma, RUT y datos completos del denunciante.
  2. Nombre y RUT del denunciante y alumno vinculado(a).
  3. Nombre del denunciado.
  4. Relación de hechos que constituirían la infracción objeto de la denuncia, con indicación de antecedentes circunstancias y pormenores; y en general si hubiere testigos y otras pruebas o evidencias concretas que deban tenerse en consideración para la seriedad de la misma.
  5. Determinación clara y precisa de la o las personas afectadas.
  6. Fecha y oportunidad u oportunidades de la ocurrencia del o de los hechos denunciados.
  7. Firma de denunciante.
  8. Fecha en que se efectúa la denuncia.
  9. Persona que recibe la denuncia y un testigo de la actuación.
  10. Indicación si el denunciante quiere que su asunto sea tratado por la Comisión de Diálogo.
- D. En tal denuncia, el APODERADO podrá requerir la conformación de una Comisión de Diálogo y Acuerdo que, de manera colegiada, aborde la situación que le asiste. Tal Comisión de Diálogo y Acuerdo se integrará por un Educador, una Psicóloga del Nivel y la subdirectora de Formación y Convivencia o alguien de su departamento.
- E. La Comisión de Diálogo y Acuerdo referida una vez constituida, en forma breve y acotada, se hará cargo de analizar todas las aristas de la denuncia, las personas

involucradas, los hechos descritos y los fundamentos de la misma. Aceptará las pruebas que se ofrezcan y resolverá el asunto, sugiriendo cursos de acción y resoluciones a dictar. Asimismo, aplicará a su análisis, todas las normas contenidas en el Manual de Convivencia, pero desde la óptica que la denuncia genera.

- F. Lo resuelto por la Comisión de Diálogo y Acuerdo formará parte de la Carpeta Histórica de la Familia del estudiante. La Comisión de Diálogo y Acuerdo guardará debido registro y/o archivo de los antecedentes que conozca en el ejercicio de sus funciones, incluso digitalmente.

### **III.CONCLUSIONES.**

La Comisión de Diálogo y Acuerdo podrá concluir el conocimiento de los asuntos que conozca, por alguna de las siguientes formas:

- a. **Acuerdo:** logran un acuerdo entre las partes del proceso que ponga término al conflicto, del cual se levanta debida Acta.
- b. **Resolviendo el asunto sometido a su conocimiento,** y emitiendo una resolución **NO VINCULANTE**, que quedará registrada y archivada digitalmente, e informada de manera reservada a la Dirección del Colegio y al apoderado. El carácter no vinculante significa que cualquiera de las partes podrá no atenerse a lo resuelto y atenerse al procedimiento formal de denuncia establecido en los protocolos de convivencia.
- c. **Rechazo de Denuncias:** En el evento de estimar la Comisión de Diálogo y Acuerdo que la denuncia realizada es temeraria, infundada, injustificada, lesiva de derechos del denunciado, injuriosa, calumniosa o improcedente, informará de lo resuelto a la Dirección del Colegio en forma reservada.
- d. No le corresponde a la Comisión brindar asesoría judicial, resolver asuntos laborales o disciplinarios o conocer de evaluaciones académicas,

exámenes o tutorías de profesores.

#### **IV. FALTAS A LA BUENA CONVIVENCIA AL MOMENTO DE EFECTUAR LAS DENUNCIAS.**

En el contexto anterior, y en el de los procedimientos establecidos en el Manual de Convivencia, se considerarán faltas a la buena convivencia al momento de efectuar denuncias y/o reclamos contra los Educadores:

- a) La agresión y/o el maltrato físico o psicológico incluyendo amenazas, a cualquier integrante de la comunidad escolar.
- b) La formulación de denuncias falsas de manera verbal o escrita, en contra de cualquier Educador del Colegio Compañía de María.
- c) La utilización de cualquier medio y en especial de redes sociales, para desprestigiar, injuriar o calumniar a un Educador.

#### **V. MEDIDAS FRENTE A UNA FALTA DE UN APODERADO.**

Finalmente, en los casos en que un apoderado pudiera cometer una falta a la buena convivencia, dentro de las cuales se encuentran las denuncias y/o reclamos infundados, injuriosos o derechamente falsos, y sin perjuicio de los derechos legales que le pudieran corresponder al afectado, se contemplarán las siguientes medidas aplicables conforme al tipo de falta cometida:

##### **A. Medidas constitutivas de Recomendación:**

1. Entrevista con Dirección del colegio, con su debido registro por escrito y firma de ambas partes.
2. Carta de sugerencias.

##### **B. Medidas de Resarcimiento al afectado en caso de denuncias falsas.**

1. Comunicación al conjunto de Profesores: El Profesor Jefe con asesoría de la psicóloga del nivel, comunicarán al conjunto de profesores.
2. Comunicación al entorno de los afectados: El Profesor Jefe podrá informar – si el

afectado lo considera pertinente - a los apoderados del curso donde se originaron los hechos objeto de la denuncia y/o reclamo, el resultado de ésta y los procedimientos aplicables, en tanto no vulnere la debida reserva.

3. Presentación de disculpas a quien haya resultado afectado por la falta, a través de un medio formal privado o de público conocimiento.