

experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como "mansplaining",

- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como "manterrupting".

Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica "sexismo benevolente"

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

I.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

El presente Protocolo tiene como finalidad regular el procedimiento aplicable para la gestión y tramitación de denuncias sobre hechos que pudieren ser constitutivos de violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y/o violencia en el trabajo, respetando las garantías fundamentales de las personas involucradas; la imposición de sanciones a las personas responsables; la adopción de medidas eficientes de resguardo a la víctima y las necesarias para evitar la repetición de las conductas reprochadas.; así como también generar las estrategias necesarias para prevenir la ocurrencia o reiteración de dichas conductas.

El procedimiento es aplicable para todas las personas que trabajan en y/o para la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su calidad jurídica. Se aplicará de igual manera este procedimiento, cuando la persona afectada le preste servicios a la Municipalidad, o realice su práctica profesional; y la denuncia esté dirigida contra alguno de sus funcionarios(as), trabajadores(as) dependientes, prestadores(as) de servicios a honorarios y/o cualquier persona que trabaje en y/o para la Municipalidad de Temuco, cualquiera sea su calidad jurídica.

1.4. RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS APLICABLE A FUNCIONARIOS MUNICIPALES Y DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL

A. DE LA DENUNCIA

Podrá denunciar las conductas señaladas en este protocolo la persona directamente afectada por los actos o hechos denunciados, o un tercero, previo consentimiento de la persona afectada.

Las denuncias podrán realizarse de manera verbal o escrita, por medios electrónicos o presenciales y deberán contener los siguientes requisitos mínimos para su presentación:

A.1 Denuncia escrita: la persona denunciante deberá completar y firmar el formulario de denuncia Anexo 1, o en su defecto aportar los siguientes datos:

1. Identificación de la persona denunciante, señalando domicilio y medio preferente de comunicación (correo electrónico y/o número de teléfono de contacto).
2. Identificación de la persona afectada y del denunciado, y la unidad en la que desempeñan sus funciones.
3. Relato circunstanciado de los hechos que motivan la denuncia, señalando fecha y lugar de ocurrencia (a lo menos aproximada), procurando mantener orden cronológico de estos.
4. Indicar si existen medios de pruebas de la conducta denunciada y de ser posible, acompañarlos.

A.2. Denuncia verbal: quien la reciba, deberá levantar acta que contenga la información mínima requerida precedentemente. Estos documentos deberán ser firmados por la persona denunciante y por quien recepcione la denuncia.

A.3. Denuncia por medios electrónicos: se podrá enviar la denuncia, con los datos mencionados al correo electrónico:

denuncias.acaoso@temuco.cl

En caso que la denuncia no cumpla con los requerimientos de información mínimos indicados para su admisibilidad, quien recepcione la denuncia se comunicará a través de la vía más expedita con la persona denunciante, quien tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para aportar los antecedentes requeridos.

B. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Las denuncias, verbales o escritas, sin perjuicio de lo señalado en el encabezado de este apartado sobre el procedimiento de denuncia, deberán ser presentadas ante la Jefatura de la Dirección de Gestión de Personas, o la persona que éste designe, siempre que se trate de actos o conductas presuntivamente constitutivas de acoso laboral o de violencia en el trabajo.

En caso de que se trate de materias de violencia de género, acoso sexual y/o discriminación arbitraria, deberán presentarse ante un profesional del Departamento Igualdad de Género de la Dirección de Seguridad Pública.

Quien recepcione la denuncia, deberá dentro del plazo de 5 días hábiles, remitirla al Alcalde, quien, podrá ordenar, la instrucción de una Investigación Sumaria o Sumario Administrativo, o bien desestimarla, mediante resolución fundada, en cuyo caso deberá notificar dicho acto dentro del plazo de 5 días a la persona denunciante, la que podrá ejercer el derecho establecido en el artículo 56 de la ley 18.883

Con todo, el Alcalde o Alcaldesa podrá instruir a jefaturas directas y/o a sus directores, que se adopten medidas para dar asistencia, acompañamiento y protección de los derechos de las personas involucradas en el proceso de denuncia, así como sugerir medidas para reestablecer la convivencia y buen clima laboral.

En caso de que la persona denunciada sea el alcalde o alcaldesa; un concejal o concejala: o bien, funcionarios o funcionarias que se desempeñen como jefaturas que jerárquicamente dependen de forma directa del Alcalde, se deberá poner en conocimiento de la Contraloría General de la República dicha situación, entidad que sustanciará el sumario respectivo, conforme a las reglas que establece la ley 18.883, en cuanto sean compatibles. Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que así lo prefiera la persona afectada, se podrán realizar las denuncias ante la jefatura directa y/o director municipal, quien, dentro del plazo de 5 días hábiles, deberá remitirla al Alcalde o Alcaldesa para los fines pertinentes.

C. CONSENTIMIENTO DE LA PERSONA AFECTADA ANTE DENUNCIA DE TERCEROS

Siempre que un tercero denuncie la concurrencia de alguna de las conductas reguladas por el presente protocolo, y antes de instruirse el procedimiento disciplinario, quien recepcione la denuncia deberá comunicar dicha denuncia a la persona señalada como afectada, dentro de 2 días hábiles desde la recepción de la denuncia, dejando constancia de su envío.

D. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Para el caso de instruirse un procedimiento disciplinario derivado de una denuncia por los actos o conductas regulados por el presente protocolo, deberá designarse preferentemente como fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales el cual se substanciará conforme las normas establecidas en la legislación vigente.

En los procedimientos instruidos para determinar la responsabilidad administrativa en este tipo de casos, las víctimas y personas afectadas por las eventuales infracciones, tendrán derecho a aportar antecedentes a la investigación, a conocer su contenido desde la formulación de cargos, a ser notificadas e interponer recursos en contra de los actos administrativos, en los mismos términos que el funcionario inculpado.

Los fiscales designados para substanciar el procedimiento disciplinario que se origine como consecuencia de una denuncia por violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y/o violencia en el trabajo, deberá adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas, entre las que se encuentran la separación de los espacios físicos, la redistribución de la jornada de trabajo y el proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que disponga el organismo administrador respectivo de la ley 16.744. Las medidas adoptadas subsistirán por el tiempo que dure el procedimiento disciplinario y hasta que éste se encuentre afinado.

Para el caso de que el fiscal que instruye el procedimiento disciplinario por violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y/o violencia en el trabajo, proponga el sobreseimiento y este sea aprobado por el alcalde o alcaldesa, deberá notificarse dicha resolución a la persona denunciante, dentro del plazo de 5 días, quien podrá reclamar de ella ante la Contraloría General de la República en el plazo de 20 días contados desde que tomó conocimiento de ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 129 de la ley 18.883.

E. DENUNCIA PENAL

Es obligación de toda persona que se desempeñe en la función pública denunciar, con la debida prontitud, y ante la autoridad competente (Ministerio Público, policías o cualquier tribunal con competencia criminal) los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones y que revistan caracteres de delito.

Deberá, además, informar por escrito a través de la vía más expedita a la víctima, de la realización de esta denuncia.

Quedará prohibida toda medida de disuasión, censura, castigo o reprimenda en contra de personas por denuncias actos o hechos que puedan constituir violencia de género, acoso laboral, acoso sexual y/o discriminación arbitraria, sin perjuicio de eventuales denuncias o acciones frente a conductas o declaraciones constitutivas de delitos o afirmaciones sin fundamento y de las cuales conste su falsedad y el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada.

F. COMUNICACIONES A PERSONAS INVOLUCRADAS

Se deberá comunicar a las personas involucradas, o a sus representantes legales, todo acto administrativo que disponga la instrucción del procedimiento disciplinario administrativo o su desestimación. Deberá comunicarse, además, y a través de oficio ordinario, al profesional de Dirección de gestión de personas que ha recepcionado la denuncia, o a la profesional del Departamento Igualdad de Género en su caso.

Las comunicaciones deberán realizarse en el plazo de 2 días hábiles desde la fecha de la total tramitación del acto respectivo, preferentemente mediante mecanismos electrónicos, procurando guardar protección de los datos personales de quienes estén involucrados.

Lo anterior, sin perjuicio de las notificaciones de las resoluciones que tienen derecho a recibir las personas denunciadas en los procedimientos disciplinarios en

conformidad a la ley.

Tratándose de la primera comunicación a las personas involucradas, deberá realizarse al menos por dos medios distintos de comunicación que sean idóneos, y que garanticen seguridad y privacidad de la información.

G. FALSA DENUNCIA

En el evento de que un(a) funcionario(a) haya denunciado alguna conducta que pudiera constituir violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y/o violencia en el trabajo, respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a el/la denunciado/a, se le aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes, previa instrucción del procedimiento disciplinario administrativo respectivo.

H. RECOMENDACIONES ANTE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL, DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

Debe considerarse durante o con posterioridad al proceso de investigación por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, siguientes recomendaciones:

Se sugiere tomar contacto con el Organismo Administrador de la Ley 16.744 (mutual de seguridad u organismo pertinente), para solicitar una "evaluación de daño" o de "posible enfermedad profesional". Organismo que deberá pronunciarse, además, acerca de si este daño se debe o no a experiencias vividas en el lugar de trabajo.

Ante casos de acoso, maltrato u hostigamiento, el entorno laboral de la afectada/o y la persona denunciada ha de resentirse fuertemente, por lo que se hace imprescindible diseñar e implementar acciones de mejoramiento del clima laboral, cuyo diseño e implementación corresponderá a Dirección de Gestión de Personas de esta Municipalidad, sin perjuicio de las medidas que pueda adoptar el fiscal respectivo en caso de la instrucción de un procedimiento disciplinario.

I. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Atendida la gravedad de los actos o hechos denunciados, la reiteración de los mismos, y especialmente las circunstancias particulares del caso, podrán implementarse como primera medida, la citación de forma separada, de las partes; y de ser necesario, ejecutar una medida alternativa de resolución de conflictos, a cargo de la jefatura directa y/o Directores/as Municipales encargados de las unidades municipales donde se desempeñan las personas involucradas, quienes son los primeros responsables de velar por el adecuado clima laboral y bienestar de los funcionarios a su cargo.

Quedan excluidos de esta medida los casos de violencia sexual y otros que tuvieren **caracteres** de delito.

J. PREVENCIÓN

J.I. ANTECEDENTES GENERALES DE PREVENCIÓN EN PROTOCÓLO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIAS SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL, DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, EN LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO.

Importancia de la Prevención

Considerando lo dispuesto en la Ley N°2J .643, la Municipalidad de Temuco, ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo", siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Objetivo de un trabajo preventivo.

El objetivo de trabajar preventivamente es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la Municipalidad, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la Municipalidad de Temuco, que su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto la administración, directivos, jefaturas, como las y los funcionarios se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo.

Para la Municipalidad de Temuco, es necesario incluir estos peligros en su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos y mitigarlos o corregirlos continuamente, de acuerdo con los resultados de su seguimiento. Por otro lado, las y los funcionarios, deben colaborar con la Municipalidad en la identificación de los peligros que detecten en sus actividades, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garantes de la salud y seguridad de los trabajadores, conforme a lo estipulado en el artículo 184 del Código del Trabajo.

El protocolo tendrá alcance universal dentro de la organización, asegurando que el alcalde o alcaldesa, las directoras, los directores, las jefaturas, las funcionarias y los funcionarios, cualquiera sea su calidad contractual, el personal de empresas contratistas o subcontratistas, y los alumnos en práctica no queden excluidos de su aplicación. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias.

J.II PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La Municipalidad de Temuco, dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

J. IU DERECHOS Y DEBERES DE LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

a) Personal dependiente Municipal

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia
- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información
- Derecho a ser informadas(os) sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

b) Municipalidad de Temuco

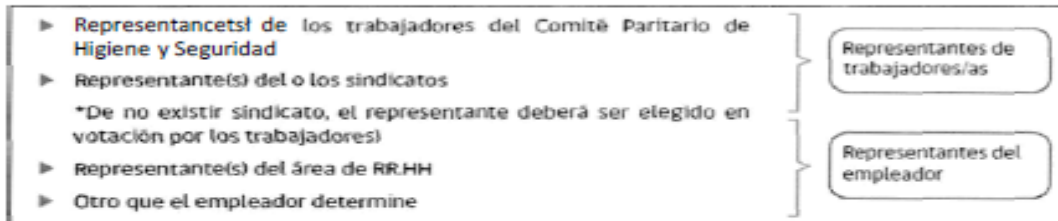
- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos
- la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean re victimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

J.IV ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto, la administración, sus representantes y representantes de los y las funcionarias(os).

La identificación y la evaluación de los riesgos, se realizará con perspectiva de género y con la participación del Comité de Aplicación Psicosocial, y en base al cuestionario de evaluación de ambientes laborales en salud mental, (CEAL- SM)

J.V COMITÉ DE APLICACIÓN PSICOSOCIAL:



J.VI EVALUACIÓN DE DEPENDENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO POR CENTRO DE TRABAJO

Las distintas dependencias de la Municipalidad deben medirse por separado, considerando cada edificio como un "lugar" o "centro de trabajo".

Es responsabilidad de la Municipalidad de Temuco, la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, el municipio ha designado a la Dirección de Gestión de Personas para estar a cargo de estas actividades, la que debe contar con personal capacitado en estas materias.

Contacto:

Nombre: Carlos Millar Etori

Cargo: Director de Gestión de Personas don

Correo electrónico: cmillar@temuco.cl

Se capacitará a las, y los funcionarios sobre los riesgos identificados y las medidas preventivas mediante reuniones formativas, diseñadas específicamente para abordar cada riesgo de manera efectiva y práctica. Estas reuniones incluirán tanto la identificación clara de los riesgos como la enseñanza de las medidas preventivas adecuadas, asegurando así un ambiente de trabajo seguro y bien preparado para enfrentar cualquier situación.

Estas capacitaciones se podrán ejecutar de manera presencial o vía telemática.

La Dirección Municipal responsable de realizar las capacitaciones será: Dirección de Gestión de Personas.

El Director de Gestión de Personas, será responsable de coordinar con las empresas contratistas y subcontratistas para asegurar el cumplimiento de las normativas de prevención, así como supervisar el cumplimiento de dichas normas por parte de estas empresas.

La persona encargada de recibir denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, y de orientar a los denunciantes:

Contacto:**Nombre:** Karen Hoffmann Metayer**Cargo:** Prevencionista de Riesgos**Correo electrónico:** karen.hoffmann@temuco.cl

Sin perjuicio de lo anterior, la Municipalidad de Temuco, generará un fortalecimiento de la instancia de recepción, mediante la contratación de especialistas en la materia psicológica y jurídica, de manera de analizar y orientar con esta dupla de atención psico-jurídica la existencia y consecuencias de una denuncia realizada al amparo de este Protocolo de Actuación ante Denuncias sobre Violencia de Género, Acoso Laboral, Acoso Sexual, Discriminación Arbitraria y Violencia en el Trabajo, en la Municipalidad de Temuco.

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

El presente reglamento corresponde a una actualización del Protocolo generado en noviembre de 2022, y aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 136, del 14 de noviembre de 2022, y en el cual participaron como integrantes de la Mesa del Buen Trato Municipal las siguientes personas.

PARTICIPANTES.

- Un/a representante de la Dirección de Asesoría Jurídica
- Un/a representante del Departamento de Educación Municipal
- Un/a representante del Departamento de Salud Municipal
- Un/a representante del Departamento de Igualdad de Género
- Un representante de las asociaciones de trabajadores y trabajadoras de la Municipalidad de Temuco
- Un /a representante de la Dirección de Gestión de Personas
- Un representante de las asociaciones de la Dirección de Salud de la Municipalidad de Temuco
- Un representante de las asociaciones de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Temuco
- Un Concejal de la Municipalidad de Temuco, el cual deberá ser propuesto por las asociaciones de funcionarias/os en su conjunto
- Una Concejala de la Municipalidad de Temuco, la cual deberá ser propuesta por las asociaciones de funcionarias/os en su conjunto

Las organizaciones gremiales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

J.VII GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo implica manejar los riesgos psicosociales y abordar los comportamientos incívicos y sexistas. Factores como la carga laboral excesiva, la falta de reconocimiento, la justicia organizacional y la vulnerabilidad, entre otros similares, cuando no se gestionan adecuadamente, suelen ser causas directas de conductas de acoso y violencia en el entorno laboral.

Además, los comportamientos incívicos y sexistas pueden iniciar una cadena de eventos que pueden llevar a situaciones de Violencia y acoso, especialmente basados en género.

Los factores de riesgos señalados con anterioridad, serán identificados técnicamente mediante la aplicación de cuestionario CEAL-SM, que representa una herramienta diseñada para evaluar y diagnosticar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral que pueden afectar la salud mental de los trabajadores. Este cuestionario permite identificar riesgos y áreas de mejora en el ambiente de trabajo, promoviendo la implementación de medidas preventivas y correctivas.

J.VIII COMPROMISO MUNICIPAL

La Municipalidad de Temuco, se compromete en este Protocolo ante Denuncias sobre Violencia de Género, Acoso Laboral, Acoso sexual, y Discriminación Arbitraria en la Municipalidad de Temuco, a la mejora continua, que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales, conforme a la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, El documento será revisado cada dos años.

La Municipalidad de Temuco, declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, y discriminación arbitraria, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La Municipalidad de Temuco, reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

La Municipalidad de Temuco, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.

Este compromiso es compartido tanto por la administración, como por las y los funcionarios, que se unen **en un esfuerzo** colaborativo y participativo para prevenir y **erradicar** estas **conductas**.

A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

La política se da a conocer a los trabajadores(as) mediante correo electrónico y se incorpora en las capacitaciones que se realizan en las distintas direcciones de la municipalidad.

J.IX IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales, y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o

sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas a la Municipalidad de Temuco, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación del comité de aplicación psicosocial CEAL-SM, y con especial consideración a la eventual exigencia de los siguientes factores de riesgos.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO:

Carga de trabajo (sobrecarga)
Equilibrio, trabajo y vida privada
Salud mental
Exigencias emocionales
Confianza y justicia organizacional
Vulnerabilidad
Conflicto de rol
Conflicto de rol reconocimiento y claridad de rol
Desarrollo profesional
Calidad de liderazgo
Inseguridad con las condiciones de trabajo
Compañerismo
Violencia y acoso

J.X MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

- En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, Injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de las y los funcionarias(os) de los departamentos o unidades, áreas afectadas.
- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que la Municipalidad de Temuco abordará, y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos, mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros.
- Además, la Municipalidad de Temuco, organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.
- Las y los directivos, jefaturas y las y los funcionarias(os), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

La Municipalidad, informará y capacitará a las funcionarias y a los funcionarios, sobre riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la Municipalidad de Temuco, en el que se indican los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a las y los funcionarios(as) por medio de difusión, mediante capacitación, correos electrónicos, cartillas informativas, y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar al correo cmillar@temuco.cl, que corresponde al Director de Gestión de Personas.

Medidas de prevención a implementar

Capacitación

Manual de buen trato

J.XI- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

La Municipalidad de Temuco, con la participación del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas o ante la Contraloría General de República, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a la Dirección de Gestión de

Personas.

Evaluación del cumplimiento	Mejora a implementar
Se cumple	Revisión de proceso de gestión de riesgo psicosocial
No se cumple	Reunión con trabajadores
Se cumple	Actualización dr. matriz de riesgos

J. XII MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS

La Municipalidad de Temuco, establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todas y todos los involucrados e los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, víctimas y testigos, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que les intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

J.XIII-. DIFUSIÓN

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las y los funcionarios de la Municipalidad de Temuco, mediante los siguientes medios: Correo electrónico, difusión por área de trabajo. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno/ el protocolo se dará a conocer a las y los funcionarios, al momento de la suscripción del contrato de trabajo y/o, nombramiento, de igual modo se incorporará en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

K. COMISIÓN POR EL BUEN TRATO MUNICIPAL

Esta Comisión estará compuesta por:

- 1) El Administrador Municipal
- 2) El Director de Gestión de Personas
- 3) El Jefe Departamento de Educación Municipal
- 4) El Jefe Departamento de Salud Municipal
- 5) El Jefe Departamento de Cementerío
- 6) Un/a representante de ASEMUCH
- 7) Un/a representante de AFUSAM
- 8) Un/a representante de AGREPAB
- 9) Un/a representante de la Asociación de Colegio de Profesores

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier otra asociación de funcionarios del municipio podrá solicitar su incorporación a la Comisión por el Buen Trato Municipal, solicitud que deberá ser aprobada por la misma por mayoría de votos.

Sus funciones estarán compuestas por las siguientes:

1. En su primera sesión anual, deberá revisar y aprobar adecuaciones a su reglamento interno de funcionamiento.
2. Participar en la creación del plan de promoción, capacitación y sensibilización sobre la prevención de la violencia de género, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria de la Municipalidad de Temuco en conjunto con la Dirección de Gestión de Personas.
3. Reunirse semestralmente para proponer medidas de prevención al Alcalde o

Alcaldesa.

II. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

II.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este apartado tiene su fundamento en la Ley 19.070 "Estatuto de los Profesionales de la Educación" y en los arts. 53 al 58 del D.S. N°453/2009 del Reglamento del mismo cuerpo legal vigente; sin perjuicio que, el campo de acción y aplicación son las y los docentes del sistema educacional municipal, dichas normas alcanzan a aquellos trabajadores de la educación que se encuentren bajo las normas del Código del Trabajo y que cuyo desempeño sea en los establecimientos educacionales, Departamento de Educación, y Jardines y Salas Cunas dependientes de la Unidad de Atención a la Infancia de la Dirección de Educación Municipal de la Municipalidad de Temuco.

En todo lo no comprendido en este apartado, será aplicable lo establecido para el área municipal y departamento de salud municipal, especialmente en los numerales I.1. y I.2. sobre Principios Rectores y Conceptos.

II.2. PROCEDIMIENTO

En caso de presentarse una queja o denuncia se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

A. QUEJA O DENUNCIA

Para efectos de este Protocolo, la queja o denuncia es el acto escrito por medio del cual una persona o grupo de personas directamente interesadas y previamente individualizadas, con su nombre completo, número de cédula nacional de identidad, número de contacto, correo electrónico y domicilio ponen en conocimiento de una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta se investigue y sean adoptadas las medidas que correspondan.

En contra de quien se puede dirigir la queja o denuncia:

- a) Docente o funcionario con desempeño en los establecimientos educacionales y/o en las Salas Cunas y Jardines Infantiles.
- b) Directores de establecimientos educacionales y de los profesionales de la educación que se desempeñen en los organismos de administración educacional del sector municipal.

Ante quien se presenta la queja o Denuncia

La queja o denuncia deberá ser presentada, según sea el caso, en contra de quien esté dirigida:

- a) En contra de Docente o funcionario con desempeño en los establecimientos educacionales y/o en las Salas Cunas y Jardines Infantiles deberá ser presentada directamente ante el/la directora(a) del establecimiento educacional.

- b) En contra de Directores de establecimientos educacionales y de los profesionales de la educación que se desempeñen en los organismos de administración educacional del sector municipal deberá ser presentada directamente ante el/la Jefe(a) del Departamento de Educación Municipal de Temuco.

B. PLAZOS DE NOTIFICACIÓN

Una vez recepcionada la queja o denuncia el/la directora(a) del establecimiento educacional o el/la Jefe(a) del Departamento de Educación Municipal de Temuco deberá, en el plazo de 5 días hábiles de recibida la queja o denuncia, notificar el/la Docente o funcionario(a) o al director(a) de establecimientos educacionales o al profesional de la educación que se desempeñe en los organismos de administración educacional del sector municipal indicado(a) denunciado.

C. DESCARGOS

Una notificada la queja o denuncia, el/la Docente o funcionario(a) o al Director(a) de establecimientos educacionales o al profesional de la educación que se desempeñe en los organismos de administración educacional del sector municipal podrá, en el plazo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente hábil de su notificación, presentar descargos acompañando los antecedentes que estime del caso.

D. RESOLUCIÓN

Una vez vencidos los plazos para la formulación de descargos, fueran estos presentados o no, la autoridad pertinente deberá, dentro del plazo 10 días hábiles, pronunciarse según el mérito de proceso.

La Resolución deberá ser fundada y contener el análisis de los antecedentes de hecho y de derecho, en lo posible.

E. FORMAS DE RESOLUCIÓN

La autoridad podrá:

- a) Desestimar la queja o denuncia: Podrá dejarla sin efecto, debiendo fundamentar debidamente su decisión.
- b) Adoptar las medidas correctivas que la naturaleza de la situación amerite.

F. MEDIDAS PARA MEJOR RESOLVER

- a) El Director(a) podrá recabar antecedentes adicionales cuando el mérito de la denuncia así lo estimare procedente.
- b) Previo a resolver, podrá utilizar la instancia de mediación como resolución alternativa del conflicto. Siempre que no se trate de situaciones de Violencia de género y/o acoso sexual laboral; o la conducta no haya impactado significativamente la integridad física, psíquica y/o emocional de la persona afectada.
- c) En el caso de asuntos técnico pedagógicos se podrá pedir informe al consejo de profesores.

d) Se solicita llevar el procedimiento en forma privada, de tal manera que no dañe la imagen o la honra profesional para el caso que la queja o denuncia resultare infundada.

G. CASOS EXCEPCIONALES

a) En caso de conductas de gravedad, el/la Docente o funcionario(a) Director(a) de establecimientos podrá elevar los antecedentes al Departamento de Educación para la instrucción de una investigación sumaria o un sumario administrativo.

b) En caso de conductas de gravedad de directores(as) y directoras de Salas Cunas y Jardines Infantiles, el Jefe(a) del Departamento de Educación resolverá con los antecedentes que obren en el expediente y podrá ordenar la instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo.

c) En el caso de solicitarse un sumario administrativo o investigación sumaria en contra de un/a docente, se debe considerar la modificación legal introducida por el n°28 del artículo único del Decreto Supremo n°215 de 2012 al art. 145 del Decreto Supremo n°453 de 1991 Reglamento de la Ley 19.070, que eliminó la medida disciplinaria de amonestación por escrito en las hojas de vida, existiendo actualmente sólo el Sobreseimiento o Término de Relación Laboral.

d) En el caso de quejas o denuncias que impliquen la comisión de un delito, el/la directora(a) de establecimiento, deberá, obligatoriamente, interponer la correspondiente denuncia ante los organismos competentes, Policía de Investigaciones, Ministerio Público, Tribunal de Familia, dentro del plazo de 24 horas de tomado conocimiento del hecho (art. 175 C.P.P.).

III. DISPOSICIONES FINALES

El presente Protocolo ante denuncias de violencia de prevención y actuación ante denuncias sobre violencia de género, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria establece el procedimiento interno de la Municipalidad de Temuco para el tratamiento de las mismas, por lo que debe entenderse sin perjuicio de las acciones judiciales que, a título personal, el denunciante decida interponer.

Un ejemplar del presente Protocolo de prevención y actuación ante denuncias de violencia de género, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria de la Municipalidad de Temuco, será enviado a cada una de las Direcciones y Departamentos Municipales.

El formato sugerido para presentar una denuncia asociada al presente protocolo se considera parte integrante del presente Decreto y se incorpora como Anexo N° 1 FORMULARIO DE DENUNCIA POR HECHOS CONSTITUTIVOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO Y MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA, EN LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO al final del presente documento.

El presente protocolo será objeto de revisión periódica, de acuerdo a los procedimientos que para ello determine el Departamento de Igualdad de Género

junto a la Dirección de Gestión de Personas, la Dirección de Asesoría Jurídica y la Administración Municipal, a fin de garantizar su pertinencia legal y operativa.

La vigencia del presente Código regirá a contar de la fecha que se encuentre totalmente tramitado el Decreto Alcaldicio que lo oficializa.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVE 3E

SECRETARÍA MUNICIPAL TEBUCO
UNIC/af
RANEDA I/AVARO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRJA ABURTO
AL E

CME/jrb
Distribución.

- Todas las Direcciones Municipales
- Oficina de Partes



Anexo 1

FORMULARIO DE DENUNCIA POR HECHOS CONSTITUTIVOS DE
VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO Y MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL
Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA, EN LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

I. TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de Violencia que se denuncia.

- Violencia de género
- Discriminación Arbitraria
- Maltrato Laboral
- Acoso laboral
- Hostigamiento laboral
- Acoso Sexual

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia.

___ Afectada/o (persona en quien recae la acción de violencia laboral)

___ Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho de violencia, (sin ser la persona afectada de éste)

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la PERSONA AFECTADA)

Nombre completo	_____
N° Cédula Nacional de identidad	_____
Cargo que desempeña	_____
Dirección o área en el que se desempeña	_____
Número de teléfono	_____
Correo electrónico	_____
Domicilio	_____

Datos personales de la PERSONA AFECTADA

Nombre completo	
N° Cédula Nacional de identidad	
Cargo que desempeña	
Dirección o área en el que se desempeña	
Número de teléfono	
Correo electrónico	
Domicilio	

Datos personales del DENUNCIADO

Nombre completo	
N° Cédula Nacional de identidad	
Cargo que desempeña	
Dirección o área en el que se desempeña	

III- RESPECTO A LA DENUNCIA

¿Cuál es el nivel jerárquico del DENUNCIADO respecto a la Afectada/o? Marque con una "X" la alternativa que corresponda.

Nivel jerárquico superior
 Igual nivel jerárquico
 Nivel jerárquico inferior

¿El DENUNCIADO trabaja directamente con la afectada/o? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí
 No
 Ocasionalmente.

¿La PERSONA AFECTADA ha puesto en conocimiento a su superior inmediato esta situación o a otro superior, si el victimario es su jefatura? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí
 No

EL/LA DENUNCIANTE DECLARA HABER SIDO VÍCTIMA DE ACOSO DESDE HACE:

Días semanas meses años IV-.

NARRACIÓN DE LOS HECHOS

1.- Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto victimario que avalarían la denuncia. Indique el hecho; las personas involucradas; el lugar donde ocurrió; y otros detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)

2.- Indique hace cuánto tiempo ha sido afectada/o por acción/es u omisión/es que puedan constituir violencia de género, acoso y maltrato; acoso sexual; y/o discriminación arbitraria. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).
3.-Indique el nombre de la persona o personas que realizaron acción/es u omisión/es que puedan constituir violencia de género, acoso y maltrato; acoso sexual; y/o discriminación arbitraria. Puede señalar otros antecedentes de la persona, que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)
4.- Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones u omisiones descritas, o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)

V-. ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA.

¿Con qué documentos o antecedentes cuenta, que acreditan su denuncia? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Ninguna evidencia específica
- Testigos
- Correos electrónicos
- Documentos Informe médico y/o psicológico
- Otros medios de prueba

Señale cuales: Certificado de atención jurídica Departamento Igualdad de Género.

VI-. ¿La AFECTADA/O solicitó apoyo a la Comisión de denuncias de acoso laboral y sexual de la Municipalidad de Temuco? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Sí
- No

Declaro que conozco el procedimiento de denuncia y sanción y sostengo que he sido afectada/o por conductas de violencia de género, acoso o maltrato laboral, acoso sexual y/o discriminación arbitraria, todo lo cual ratifico con mi firma al

Nombre y firma denunciante	
Nombre y firma quien Recepciona	

COMPROBANTE DE RECEPCION

<p>Copia de la persona que RECIBE el documento</p> <p>_____</p> <p>Nombre y Firma Funcionario/a</p> <p>Fecha _____</p> <p>(Fecha de entrega del documento)</p> <p>Receptor/a</p>
--

<p>Copia de la persona que ENTREGA el documento</p> <p>_____</p> <p>Nombre y Firma Funcionario/a</p> <p>Fecha _____</p> <p>(Fecha de entrega del documento)</p> <p>Receptor/a</p>

Artículo N° 119 Protocolo para abordar situaciones de maltrato hacia Profesionales de la Educación (documento instruido por DEAM Temuco julio/2025)



ORD.: 1052
ANT.:
MAT.: Protocolo para Abordar Situaciones de Maltrato hacia Profesionales de la Educación

Temuco, 21 JUL 2025

DE: MARCELO SEGURA HERRERA
DIRECTOR DEPARTAMENTO DE EDUCACION MUNICIPAL DE TEMUCO;

A: DIRECTORES/AE DE ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES

Junto con saludos cordiales, me dirijo a ustedes para informar que, en atención al preocupante aumento de situaciones de maltrato hacia profesionales de la educación, la Municipalidad de Temuco ha dispuesto la implementación del "Protocolo para Abordar Situaciones de Maltrato hacia Profesionales de la Educación" en todos los establecimientos bajo su administración.

Este protocolo establece una ruta de acción clara y oportuna frente a hechos de violencia física, psicológica o digital, definiendo responsabilidades, plazos y medidas concretas que permitan proteger la integridad y dignidad de los trabajadores de la educación, conforme a la normativa vigente y principios como la confidencialidad, el debido proceso y la corresponsabilidad.

En virtud de lo anterior, se solicita a cada establecimiento garantizar la difusión e implementación efectiva de dicho protocolo, integrándolo en su Reglamento Interno de Convivencia Escolar y generando instancias de capacitación para los equipos directivos, docentes, asistentes y miembros de la comunidad escolar en general, promoviendo entornos seguros y respetuosos.

Finalmente, se encomienda al equipo directivo de cada unidad educativa velar por el cumplimiento riguroso de las acciones contempladas, registrando adecuadamente cada situación e informando oportunamente al sostenedor. Agradecemos desde ya su compromiso con la protección de nuestros profesionales y la construcción de comunidades educativas basadas en el respeto y la colaboración.


JEFE MARCELO SEGURA HERRERA
DIRECTOR DEPARTAMENTO DE EDUCACION MUNICIPAL DE TEMUCO

JQS/RAD/FEC/fec
DISTRIBUCION
ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES
DEAM - Archivo



Protocolo para Abordar Situaciones de Maltrato hacia Profesionales de la Educación

Contexto

En los últimos años, la violencia hacia profesionales de la educación ha evidenciado un preocupante aumento en el país, manifestándose en agresiones físicas, psicológicas y digitales. La región de La Araucanía no ha estado ajena a esta realidad, siendo Temuco uno de los territorios donde se han registrado casos graves que comprometen la integridad del cuerpo docente (Superintendencia de Educación, 2023).

Entre 2022 y 2025, las denuncias por violencia hacia profesionales de la educación en Chile han mostrado un sostenido aumento. Solo en 2023 se registraron 313 casos de agresiones a docentes, un 69% más que en 2022, según datos de la Superintendencia de Educación (La Tercera, 2023). Durante el primer semestre de 2025, las denuncias por maltrato a adultos, incluidos docentes, crecieron un 121% en comparación con el año anterior, reflejando una situación crítica para la convivencia escolar en todos los niveles educativos (Superintendencia de Educación, 2025).

Casos emblemáticos como el del profesor Miguel Niño, quien fue brutalmente agredido por un estudiante, y la profesora de Trebuco, que resultó con una fractura de cráneo, evidencian la gravedad de los hechos (El País, 2024; La Tercera, 2025). Estos incidentes han generado gran repercusión pública y judicial, y han puesto en evidencia vacíos institucionales en la protección de los trabajadores de la educación.

Frente a este escenario, la Municipalidad de Temuco, a través de su Departamento de Educación, ha asumido el compromiso de promover ambientes escolares seguros y dignos. Para ello, ha desarrollado un procedimiento específico orientado a prevenir, contener y abordar de manera oportuna cualquier situación de violencia física, psicológica o digital contra sus funcionarios del ámbito educativo (UATV, 2025).

Este protocolo establece una ruta clara y expedita de actuación ante hechos de violencia, permitiendo una respuesta institucional eficiente, basada en principios de respeto, resguardo y reparación. Su implementación considera canales de denuncia formales, acompañamiento psicosocial, medidas administrativas y, en los casos pertinentes, derivación a instancias judiciales u otras redes de apoyo (Colegio de Profesores de Chile, 2025a).

De esta forma, el municipio busca fortalecer la confianza entre los profesionales de la educación y sus comunidades escolares, garantizando condiciones laborales seguras y coherentes con el derecho a una educación libre de violencia. Este esfuerzo institucional no solo responde a una demanda urgente del sector educativo, sino que también reafirma el deber ético de cuidar a quienes enseñan (Colegio de Profesores de Chile, 2025b).



Marco Normativo

DS 1 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.070 que aprobó el estatuto de los profesionales de la educación, y de las leyes que la complementan y modifican

Ley N° 20.536. Sobre violencia escolar.

Ley N° 21.643 Modifica diversos cuerpos legales para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y otras formas de violencia en contextos laborales (Ley Karin).

Ley N° 20.911. Crea el Plan de Formación Ciudadana para los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado.

Ley N° 19.880. Establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Circular N° 482. Imparte instrucciones sobre reglamentos internos de convivencia escolar para establecimientos de educación básica y media.

Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia



Objetivo del Protocolo

Establecer un procedimiento claro, oportuno y respetuoso para abordar denuncias o sospechas fundadas de maltrato físico y/o psicológico ejercido hacia profesionales de la educación, resguardando su integridad y dignidad como parte fundamental de la comunidad educativa.

Principios Rectores del Protocolo

La implementación de este protocolo se sustenta en los siguientes principios orientadores, en concordancia con la normativa educacional vigente y con un enfoque de respeto, equidad y justicia:

Nº	Principio	Descripción
1	Dignidad Humana	Toda actuación deberá asegurar el respeto irrestricto a la dignidad de los profesionales de la educación, evitando toda forma de distinción, exclusión o restricción injustificada que vulnere sus derechos fundamentales.
2	Justo y Racional Procedimiento	Se garantizará que todo proceso se desarrolle con objetividad, imparcialidad, trato respetuoso e información oportuna, resguardando el derecho al debido proceso.
3	Confidencialidad	Se protegerá la privacidad y los datos personales de todas las personas involucradas, evitando su exposición innecesaria y resguardando su dignidad.
4	Prevención y Reparación	El protocolo promoverá acciones preventivas y establecerá medidas reparatorias que restituyan el bienestar del profesional afectado y eviten la reiteración del maltrato.
5	Corresponsabilidad	Todos los actores de la comunidad educativa tienen el deber compartido de prevenir, detectar y actuar frente a situaciones de maltrato.
6	No Discriminación Arbitraria	Se promoverá la igualdad ante la ley, asegurando que no exista trato diferenciado sin fundamentos objetivos o legítimos.
7	Transparencia	Se garantizará una comunicación clara, veraz y oportuna durante todo el proceso, respetando el derecho de las personas a estar informadas.
8	Proporcionalidad	Las medidas aplicadas deberán guardar relación con la gravedad de los hechos, su contexto y sus consecuencias, priorizando el resguardo del o la afectada.



Ámbito de Aplicación

Este protocolo se aplica a todas las situaciones de maltrato físico, psicológico o de forma digital que afecten a profesionales de la educación, independientemente del origen del acto (estudiantes, apoderados, otros funcionarios u otros miembros de la comunidad educativa).

Etapa	Acciones	Responsable	Plazo Máximo
1. Recepción de la denuncia	Cualquier funcionario(a) que reciba o presencie una denuncia de agresión o maltrato hacia un docente deberá informar de inmediato a la Dirección o a la autoridad que le suceda. La Dirección deberá activar el protocolo conforme al Reglamento Interno	Equipo directivo	Inmediato y máximo 1 día hábil
2. Información al sostenedor	Informar al sostenedor del evento crítico de forma inmediata, asegurando una comunicación clara y oportuna.	Equipo directivo	Inmediato
3. Registro formal de la denuncia	La instancia correspondiente deberá registrar la denuncia por escrito y comunicar a la Dirección. Si el/la afectado(a) no puede entregar un relato en lo inmediato, se tomará un registro genérico y se permitirá que, en un plazo de 24 horas, remita un relato más detallado, presencial o de forma electrónica.	Equipo directivo	1 día hábil
4. Medidas urgentes	Acciones sugeridas cuando el/la agresor(a) es un/a estudiante: <ul style="list-style-type: none">• Reubicación inmediata del/la estudiante agresora(a) dentro del establecimiento, en la medida que las condiciones lo permitan, con el fin de resguardar la seguridad del profesional de la educación y prevenir nuevas situaciones de riesgo.• Brindar acompañamiento emocional inmediato al/la profesional de la educación afectado/a, a través de un profesional competente del establecimiento o de la red de apoyo comunal (Mutual de Seguridad, procedimiento ERIC u otro).• Comunicar formalmente a la familia o apoderado/a del/la estudiante involucrado/a la	Equipo directivo	1 día hábil



	<p>situación ocurrida, dentro de la misma jornada en que se produce el incidente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el riesgo de reincidencia mediante el análisis del contexto y antecedentes del estudiante (revisión de hoja de libro de clases), disponiendo medidas de contención, medidas psicosociales, medidas formativas y/o medidas disciplinarias. Se deben tomar medidas paralelas conforme a la Ley Aula Segura si corresponde. • Coordinar con el equipo de convivencia escolar la valoración de eventuales derivaciones a redes de apoyo internas o externas. • Registrar detalladamente el incidente en los instrumentos oficiales del establecimiento: libro de clases digital y otros sistemas de gestión según normativa vigente. <p>Acciones sugeridas cuando el/la agresor(a) es un/a adulto:</p> <p>Llamado a las autoridades competentes (Carabineros, PDI, Seguridad Pública)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar acompañamiento emocional inmediato al/la profesional de la educación afectado/a, a través de un profesional competente del establecimiento o de la red de apoyo comunal (Mutual de Seguridad, procedimiento ERIC u otro). • Registrar detalladamente el incidente en los instrumentos oficiales del establecimiento: libro de clases digital y otros sistemas de gestión según normativa vigente. • En caso de que el agresor sea un apoderado, se deberá gestionar el cambio de apoderado titular del estudiante, garantizando que esta medida resguarde el bienestar y la seguridad de la comunidad educativa. 		
5. Denuncia obligatoria	<p>Si los hechos constituyen un eventual delito, la Dirección deberá denunciarlos de forma inmediata ante el Ministerio Público, utilizando la plataforma "Denuncia en línea",</p> <p>https://agenda.minpublico.cl/denuncia/</p>	Director/a, encargado/a EE y DAEM	24 horas desde el conocimiento del hecho



	Acompañamiento y monitoreo por parte del DAEM		
6. Inicio de investigación interna	<p>Emitir un acto formal que designe a quien liderará la investigación.</p> <p>Cuando el/la agresor(a) es un/a estudiante:</p> <p>Notificará al apoderado/a y el/la estudiante agresor(a) sobre el inicio del proceso.</p> <p>Cuando el/la agresor(a) es un/a miembro adulto de la comunidad educativa:</p> <p>Notificará al adulto agresor(a) sobre el inicio del proceso.</p>	Director/a	1 día hábil
7. Desarrollo de la investigación	<p>Recopilación de antecedentes</p> <p>Se deben recopilar todos los antecedentes relevantes relacionados con el hecho, garantizando en todo momento la confidencialidad y el resguardo de la información sensible, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.</p> <p>Entre los antecedentes a recabar, se sugieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a las personas involucradas y testigos presenciales, dejando constancia escrita de sus declaraciones. • Documentos institucionales que den cuenta del contexto o antecedentes previos relacionados con los hechos. • Informes médicos, psicológicos o sociales, con autorización de las personas involucradas, cuando corresponda. • Informes técnicos elaborados por los profesionales del establecimiento u otras instituciones intervinientes, cuando corresponda. <p>Toda la información recabada deberá ser resguardada y confidencial, siendo de uso exclusivo para el análisis y la toma de decisiones en el marco del presente protocolo.</p>	Encargado/a de la investigación (Equipo directivo)	5 días hábiles
8. Informe de cierre	<p>Una vez finalizada la recopilación de antecedentes, en el paso previo se deberá elaborar un informe técnico de cierre que contenga de manera estructurada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción detallada del hecho, incluyendo fecha, hora, lugar y participantes involucradas, 	Encargado/a de la investigación (Equipo directivo)	2 días hábiles



	<ul style="list-style-type: none"> • Relato y análisis de los antecedentes recabados, tales como entrevistas, informes médicos, documentos institucionales u otros. • Conclusiones sobre la situación, considerando el contexto, la gravedad del hecho y los posibles factores asociados. • Sugerencias o recomendaciones de medidas a seguir, orientadas a la protección del profesional afectado, la prevención de nuevas situaciones de riesgo y la atención del agresora, si corresponde. 		
9. Decisión final	El resultado de la evaluación y las medidas adoptadas deberán ser comunicadas formalmente a las partes involucradas, mediante documentos oficiales como citaciones formales y entrega de informe de cierre con las medidas adoptadas, garantizando en todo momento la confidencialidad y el respeto hacia los derechos de todos los participantes.	Equipo directivo	2 días hábiles
10. Apelación	Toda persona involucrada en el proceso podrá presentar, por escrito, una solicitud de apelación respecto a las medidas adoptadas. Esta apelación deberá estar fundamentada y ser dirigida al director/a del establecimiento o la autoridad que le sucede	Director/a o quien lo suceda	3 días hábiles
11. Ratificación o reconsideración de la medida	Recibida la apelación, la instancia revisora deberá analizar los antecedentes disponibles y emitir una resolución fundada que ratifique o modifique las medidas adoptadas. Esta decisión será notificada por escrito a todas las partes involucradas, siendo considerada definitiva dentro del procedimiento administrativo interno.	Director/a o quien lo suceda	2 días hábiles
11. Seguimiento y Apoyo	Se deberá realizar un acompañamiento y monitoreo continuo al profesional afectado, con el fin de resguardar su bienestar físico, psicológico y emocional.	Equipo directivo	De acuerdo a la evaluación profesional



12. Capacitación y Prevención	Desarrollar e implementar instancias formativas dirigidas a todo el personal del establecimiento y a la comunidad escolar, abordando temáticas como manejo adecuado de conflictos, estrategias de autocuidado, prevención de situaciones de violencia y difusión de los protocolos de actuación contemplado en su Reglamento Interno.	Equipo de Gestión	
13. Falsa denuncia	En el evento de que un funcionario/a haya denunciado alguna conducta de maltrato o agresión hacia algún profesional de la educación, respecto del cual se hubiere constatado su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado/a, se harán exigibles las responsabilidades administrativas que de ello puedan resultar, previa instrucción del procedimiento disciplinario administrativo correspondiente. Los antecedentes del caso serán remitidos por la dirección del establecimiento educacional al Departamento de Educación Municipal para instruir el proceso disciplinario respectivo.	Equipo directivo	5 días hábiles



Artículo N° 120 PROTOCOLO ADAPTADO DE ASPIRACIÓN EN NIÑOS CON TRAQUEOSTOMÍA, EN CONTEXTO EDUCATIVO, ESCUELA ESPECIAL ÑIELOL. Adaptado por Klgo. Christian Bobadilla M. – 17.263.317-k

Objetivo

Garantizar una aspiración segura y efectiva de secreciones en estudiantes con traqueotomía dentro del establecimiento educacional, disminuyendo riesgos de hipoxia, daño traqueal, infecciones y obstrucción de la vía aérea.

Criterios para aspirar:

Aspirar solo cuando sea necesario, según los siguientes signos:

- Aumento del esfuerzo respiratorio (uso de musculatura accesoria, aleteo nasal).
- Ruidos respiratorios audibles sin y/o con fonendoscopio.
- Disminución de saturación, verificar con oxímetro de pulso.
- Tos inefectiva o incapacidad para eliminar secreciones.
- Cambios en el color de la piel (palidez, cianosis).
- Secreciones visibles en cánula o filtro HME.
- Agitación, irritabilidad o ansiedad súbita.

Profesionales autorizados

Solo podrá realizar aspiración el personal de salud del establecimiento (kinesiólogo/a TENS capacitado).

*No debe ser realizado por docentes ni asistentes de aula.

Materiales necesarios

- Sistema de aspiración (manual o eléctrico).
- Sondas de aspiración estériles. (N° 6–8 en lactantes; N° 8–10 en preescolares; N° 10– 12 en escolares).
- Guantes no estériles, en el establecimiento se realiza la técnica de aspiración con técnica limpia. (o estériles si se realiza técnica estéril).
- Suero fisiológico 0.9% estéril.
- Mascarilla.

- HME o filtro adicional en caso de ser necesario.
- Canula de recambio (misma medida y una menor, solicitada a los padres).

Consideraciones previas

- Explicar al niño lo que se hará (si es posible).
- Lavado de manos con agua y jabón o alcohol gel.
- Verificar permeabilidad del equipo de aspiración y presión del sistema (80–100 mmHg en niños).
- Colocar al estudiante en posición semi-Fowler o sentado.
- Mantener siempre en condiciones el espacio designado dentro de la sala de clases.

Procedimiento paso a paso (Técnica limpia (para contexto educativo))

Segura para ambientes no hospitalarios, manteniendo medidas de higiene estrictas.

Pasos:

1. Higiene de manos y colocación de guantes.
2. Encender el aspirador y regular la presión (80–100 mmHg).
3. Conectar la sonda al sistema sin abrir el empaque completamente (mantener técnica limpia).
4. Si el niño está estable, pedir que tome respiraciones profundas o prepararlo calmamente.
5. Desconectar HME.
6. Introducir la sonda sin aspiración hasta sentir resistencia ligera o según profundidad indicada por su tratante (habitualmente 0.5–1 cm más allá de la cánula).
7. Retroceder 0.5 cm y activar la aspiración mientras se retira la sonda con movimientos rotatorios.
8. Tiempo máximo de aspiración: 5–10 segundos.
9. Permitir al niño recuperar la ventilación 20–30 segundos si necesita una segunda pasada.
10. Repetir solo si persisten ruidos o secreciones visibles (máximo 3 pasadas).
11. Limpiar secreciones alrededor de la estoma si es necesario.

12. Colocar nuevamente el filtro HME.
13. Desechar materiales usado evitando contaminación
14. Registrar el procedimiento en cuaderno de reporte diario de los estudiantes.

Signos de alarma durante la aspiración: Suspender inmediatamente si ocurre:

- Saturación < 90% (si se monitorea).
- Cianosis o palidez intensa.
- Bradicardia o taquicardia marcada.
- Dificultad respiratoria severa.
- Sangrado abundante en la cánula.
- Alteración significativa del estado de conciencia.

Recomendaciones posteriores

- Observar respiración del niño post aspiración.
- Cambiar HME si está húmedo o saturado.
- Revisar la fijación de la cánula.
- Avisar al apoderado novedades relevantes, por ejemplo, ante el cambio de cánula u otro evento

Frecuencia de aspiración

- Según necesidad de los estudiantes, se recomienda fijar horarios fijos de mantención, y en episodios de eventos respiratorios, aumentar frecuencia de aspiración si es necesario. (Algunos niños requerirán más aspiración en invierno o ante cuadros respiratorios)

Registro del procedimiento Debe incluir:

- Motivo de la aspiración.
- Tipo de cánula y número.
- Cantidad y características de secreción (color, viscosidad, olor).
- Respuesta del niño (tolerancia, saturación si hay).
- Incidencias o complicaciones.
- Firma y cargo del profesional.

Artículo N° 121 Protocolo de actuación frente a evaluaciones y reevaluaciones del diagnóstico psicológico de los estudiantes.

1. Objetivo: Determinar el nivel de funcionamiento intelectual de los y las estudiantes con necesidades educativas especiales, mediante la evaluación psicométrica u observación clínica, con el fin de orientar la planificación de apoyos y la toma de decisiones pedagógicas acordes a su perfil cognitivo, adaptativo y socioemocional.

2. Responsable: Psicóloga Escuela Especial Ñielol.

a. Priorizar a principio de año la evaluación a los estudiantes que pasan a la modalidad Retos Múltiples y posteriormente los estudiantes de nuestra escuela que cumplieron 6 años.

b. En las reevaluaciones de los informes vencidos a los/as estudiantes un porcentaje alto se realiza con Observación Clínica, es decir se emite un juicio por parte del profesional de la Discapacidad del estudiante que puede ser Leve, Moderado, Severo o Profundo. Los estudiantes que poseen un lenguaje verbal, se les puede aplicar un instrumento estandarizado como la Escala de Wechsler de Inteligencia para Adultos-cuarta edición, WAIS-IV para estudiantes de 16 años en adelante y estudiantes de 6 hasta 16 años se aplica Escala de Wechsler de Inteligencia para Niños y Adolescentes -quinta edición, WISC-V. En caso de un diagnóstico en la categoría Limítrofe o Medio Bajo se debe informar a jefe de Unidad Técnico Pedagógica, para iniciar procedimiento correspondiente.

c. La frecuencia de la reevaluación de los diagnósticos va a depender de diversos aspectos (*Ministerio de Educación ABRIL 2022*):

- a) del momento en que se desarrolle el proceso: evaluación de ingreso o seguimiento;
- b) del tipo de evaluación: pedagógica, de CI, de funcionamiento adaptativo,
- c) de la edad del estudiante: menor a 6 años, entre 6 y 10 años, mayor a 10 años y,
- d) de las características de su diagnóstico específico: categoría de CI, y otros, como se

señala en la tabla siguiente:

FRECUENCIA DE REEVALUACIÓN A ESTUDIANTES EN ESCUELAS ESPECIALES O EN PIE QUE PRESENTAN NEE PERMANENTES ASOCIADAS A DISCAPACIDAD INTELECTUAL, SEGÚN TIPO DE EVALUACIÓN				
Tipo de evaluación	REEVALUACIÓN DE CI (coeficiente intelectual)		REEVALUACIÓN FUNCIONAMIENTO ADAPTATIVO ACTUAL	EVALUACIÓN EDUCATIVA
Edad	6 a 10 años	11 a 16 y + años	A todas las edades	A todas las edades
Leve	Cada 2 años		Anual	Anual
Moderado			Anual	Anual
Grave o severo	Cada 3 años	Entre 3 a 5 años	Anual	Anual
Profundo			Anual	Anual
	No implica que no se pueda evaluar con mayor frecuencia, pero no menor a 1 año, si los/las profesionales lo estiman necesario en función de la evolución observada.			

d. El proceso de evaluación por Observación Clínica se desarrolla de la siguiente manera:

a. Se comunica personalmente al profesor jefe de que su estudiante que será reevaluado para que este en conocimiento, el proceso se da en distintos días, considerando aspectos como; la asistencia, estado de somnolencia por los medicamentos o descompensación conductual del estudiante:

1. Observación a la hora del Desayuno
2. Observación al recreo
3. Observación en la hora académica
4. Observación al almuerzo
5. Observación en la Habitación en el Baño
6. Entrevista Apoderado (la citación se manda por el cuaderno de él o la estudiante el apoderado debe informar si no puede asistir para reagendar, después de dos inasistencias el Informe Psicológico queda sin la información relevante que entrega el apoderado en cuanto a temas de salud y dinámica familiar del estudiante)
7. Entrevista profesor de Aula
8. Finalmente con la información que queda escrita en un Protocolo que se guarda en un archivador del año, se comienza a redactar el Informe Psicológico, guardando la información en el computador y en papel queda en la carpeta de él o la estudiante

e. Cuando por motivos de salud u otros él o la estudiante que no asiste a la Escuela y está en lista para reevaluación, se emite un Certificado por la Psicóloga

dando cuenta de la situación y quedando en la carpeta del estudiante dicho documento.

f. Hace 14 años se cuenta con la Red de Apoyo de la Universidad de la Frontera de la carrera de Psicología, estudiantes de práctica profesional donde el practicante esta de abril a fines de noviembre en la Escuela supervisado por la Psicóloga titular. El cual apoya en el proceso Psicodiagnóstico e interviene con un diagnóstico previo a algunos cursos seleccionado de la Escuela.

g. En caso de que el apoderado solicite por motivos personales o tramites una copia del Informe Psicológico de su hijo/a se le envía a través del cuaderno de comunicaciones o a través de correo electrónico.