COLEGIO DEL VALLE

PROTOCOLO DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y PROTECCIÓN PARA FUNCIONARIOS

FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA, AGRESIÓN, AMENAZAS O MALTRATO EJERCIDO POR APODERADOS Y OTROS TERCEROS

ÍNDICE

1. Objetivo

2. Principios de actuación

3. Conductas que activan el protocolo

4. Medidas preventivas para entrevistas con apoderados
4.1. Entrevistas acompañadas
4.2. Lugar de atención
4.3. Registro

5. Actuación durante una situación de conflicto

6. Escalamiento de la situación
6.1. Nivel 1 – Conflicto o alteración inicial
6.2. Nivel 2 – Agresión verbal, descalificación o intimidación
6.3. Nivel 3 – Amenaza o agresión física

7. Prohibición de exposición innecesaria del funcionario

8. Canalización de comunicaciones

9. Derecho a finalizar una entrevista

10. Registro del incidente

11. Medidas de resguardo

12. Activación del procedimiento Ley Karin

13. Apoyo al funcionario afectado

14. Situaciones que involucren a apoderados

15. Confidencialidad

16. Protección sin menoscabo

17. Responsabilidad de Dirección

18. Difusión

19. Vigencia y revisión COLEGIO DEL VALLE

PROTOCOLO DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y PROTECCIÓN PARA FUNCIONARIOS FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA, AGRESIÓN, AMENAZAS O MALTRATO EJERCIDO POR TERCEROS

1. OBJETIVO

El presente protocolo tiene por finalidad establecer medidas de prevención, actuación y protección destinadas a resguardar la integridad física y psíquica de los trabajadores y trabajadoras del **Colegio del Valle** frente a situaciones de violencia, agresión, amenaza, intimidación, hostigamiento, descalificación o maltrato ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral.

Se consideran terceros, entre otros:

- Padres, madres y apoderados.
- Familiares de estudiantes.
- Visitas.
- Proveedores y prestadores de servicios.
- Usuarios externos.
- Cualquier otra persona ajena a la relación laboral que interactúe con funcionarios del establecimiento con ocasión de su trabajo.

Este protocolo se aplicará sin perjuicio de las obligaciones y procedimientos establecidos en la Ley N° 21.643, Ley Karin, Reglamento Interno y demás normativa vigente.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El Colegio del Valle promoverá relaciones basadas en el respeto y buen trato y no normalizará conductas violentas como parte de las funciones habituales de sus trabajadores.

La aplicación de este protocolo se regirá por los siguientes principios:

a) Protección: resguardar oportunamente la integridad física y psíquica del funcionario afectado.

b) Prevención: adoptar medidas destinadas a evitar la ocurrencia o reiteración de situaciones de violencia.

c) Oportunidad: intervenir oportunamente frente a situaciones que puedan poner en riesgo a un trabajador.

d) Confidencialidad: resguardar los antecedentes personales y aquellos asociados a investigaciones que tengan carácter reservado.

e) No represalia: ningún funcionario podrá ser objeto de consecuencias adversas por informar de buena fe una situación de violencia o solicitar protección.

f) Proporcionalidad: las medidas adoptadas deberán considerar las características y gravedad de cada situación.

3. CONDUCTAS QUE ACTIVAN EL PROTOCOLO

El protocolo podrá activarse frente a conductas tales como:

- Gritos o elevación agresiva del tono de voz.
- Insultos.
- Descalificaciones personales o profesionales.
- Expresiones humillantes, vejatorias o intimidatorias.
- Amenazas directas o indirectas.
- Gestos intimidatorios.
- Acercamientos físicos amenazantes.
- Golpes a muebles, puertas u objetos.
- Lanzamiento de objetos.
- Agresión física o intento de agresión.
- Hostigamiento reiterado presencial, telefónico, por correo electrónico, mensajería o redes sociales.
- Negativa reiterada a respetar instrucciones razonables de seguridad o convivencia durante una atención.
- Cualquier otra conducta de un tercero que pueda afectar la dignidad, integridad o seguridad de un trabajador con ocasión de sus funciones.

La existencia de una diferencia de opinión, reclamo o cuestionamiento respecto de una decisión del establecimiento **no constituye por sí sola violencia**. Lo relevante será la forma, intensidad, contexto y conducta desplegada durante la interacción.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ENTREVISTAS CON APODERADOS

Cuando exista una citación o reunión que, por antecedentes previos, pueda razonablemente presentar dificultades, se podrán adoptar las siguientes medidas:

4.1 Entrevistas acompañadas

El funcionario podrá solicitar que la reunión sea realizada en presencia de otro trabajador del establecimiento.

Podrán participar, según corresponda:

- Director/a.
- Inspector/a General.
- Encargado/a de Convivencia Escolar.
- Integrante del Equipo Directivo.
- Otro funcionario designado.

4.2 Lugar de atención

Las reuniones deberán realizarse preferentemente en espacios institucionales adecuados para atención de apoderados.

Cuando existan antecedentes que lo justifiquen, se procurará utilizar un lugar próximo a Dirección, Inspectoría u otras dependencias donde pueda solicitarse asistencia rápidamente.

4.3 Registro

Cuando resulte pertinente, deberá quedar registro de:

- Fecha y hora.
- Motivo de la entrevista.
- Personas participantes.

- Principales materias abordadas.
- Incidentes relevantes ocurridos durante la reunión.

5. ACTUACIÓN DURANTE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO

Si durante una entrevista, reunión o atención un tercero comienza a elevar el tono de voz, realizar descalificaciones, insultar, amenazar o adoptar una conducta intimidatoria, el funcionario podrá señalar de manera clara y respetuosa:

"Para poder continuar esta conversación necesitamos mantener un trato respetuoso. Si esta situación continúa, tendremos que finalizar la reunión."

El trabajador **no estará obligado a permanecer en una reunión en la que esté siendo objeto de agresiones, amenazas, insultos o conductas que razonablemente comprometan su seguridad.**

6. ESCALAMIENTO DE LA SITUACIÓN

NIVEL 1 – CONFLICTO O ALTERACIÓN INICIAL

Ante elevación del tono de voz, interrupciones reiteradas u otras conductas que dificulten el desarrollo normal de la reunión:

1. Solicitar mantener un trato respetuoso.
2. Recordar las condiciones necesarias para continuar la entrevista.
3. Procurar reconducir la conversación al motivo de la reunión.

NIVEL 2 – AGRESIÓN VERBAL, DESCALIFICACIÓN O INTIMIDACIÓN

Ante insultos, descalificaciones personales o profesionales, gritos persistentes o conductas intimidatorias:

1. Dar por finalizada la entrevista si no existen condiciones para continuar.
2. Solicitar apoyo a Dirección, Inspectoría u otro integrante designado.
3. Evitar que el funcionario afectado continúe enfrentando individualmente la situación.
4. Registrar posteriormente lo ocurrido.
5. Evaluar medidas de protección adicionales.

NIVEL 3 – AMENAZA O AGRESIÓN FÍSICA

Ante amenazas graves, intento de agresión, agresión física, utilización de objetos como elementos intimidatorios u otra situación que represente riesgo para la seguridad:

1. Finalizar inmediatamente la interacción.
2. Priorizar el alejamiento y seguridad del funcionario.
3. Solicitar apoyo interno.
4. No intentar contener físicamente al tercero, salvo las actuaciones que correspondan frente a una situación de emergencia y por personal habilitado.
5. Contactar a Carabineros u otros servicios de emergencia cuando la naturaleza de los hechos lo requiera.
6. Evaluar atención médica y/o derivación al organismo administrador de la Ley N° 16.744.
7. Dejar registro formal del incidente.

7. PROHIBICIÓN DE EXPOSICIÓN INNECESARIA DEL FUNCIONARIO

Cuando un funcionario haya informado una situación de violencia o existan antecedentes objetivos de riesgo, el establecimiento deberá evaluar medidas destinadas a evitar una nueva exposición innecesaria.

Dependiendo de las circunstancias, se podrá disponer que:

- El funcionario no atienda individualmente al tercero involucrado.
- Las reuniones sean realizadas con dos o más funcionarios.
- Las comunicaciones sean canalizadas mediante Dirección u otra jefatura.
- Las comunicaciones se realicen preferentemente por medios institucionales.
- Las futuras reuniones sean previamente agendadas.
- Se establezcan condiciones de seguridad para el ingreso y permanencia del tercero en el establecimiento.
- Se adopten otras medidas adecuadas a las circunstancias particulares.

8. CANALIZACIÓN DE COMUNICACIONES

Cuando existan antecedentes de episodios de violencia o situaciones que puedan afectar la seguridad de un funcionario, Dirección podrá determinar temporalmente que las comunicaciones del tercero involucrado sean canalizadas exclusivamente mediante:

Responsable: Comité de Aplicación

Esta medida tendrá como finalidad evitar la exposición innecesaria del trabajador afectado y mantener un canal institucional adecuado.

9. DERECHO A FINALIZAR UNA ENTREVISTA

Un funcionario podrá solicitar la suspensión o término de una reunión cuando:

- Existan insultos o amenazas.
- Se produzcan descalificaciones persistentes.
- Existan gritos que impidan mantener una conversación.
- Existan conductas intimidatorias.
- Exista riesgo de agresión física.
- No existan condiciones mínimas para desarrollar la reunión de manera segura y respetuosa.

La decisión deberá comunicarse de manera respetuosa y, cuando sea posible, solicitarse apoyo de otro funcionario.

La finalización de una entrevista por razones de seguridad **no deberá considerarse incumplimiento de las funciones del trabajador**, cuando se encuentre debidamente justificada.

10. REGISTRO DEL INCIDENTE

Una vez controlada la situación, el funcionario afectado deberá informar a su jefatura directa o Dirección.

Se levantará un registro que contenga, al menos:

- Fecha y hora.

- Lugar.
- Personas involucradas.
- Personas presentes.
- Descripción objetiva de los hechos.
- Expresiones o conductas relevantes.
- Medidas adoptadas.
- Existencia de posibles testigos.
- Antecedentes documentales o audiovisuales disponibles.

11. MEDIDAS DE RESGUARDO

Cuando los hechos puedan constituir violencia en el trabajo en los términos de la Ley N° 21.643, el Colegio deberá evaluar y adoptar inmediatamente las medidas de resguardo necesarias conforme a las circunstancias particulares del caso.

Entre ellas podrán considerarse:

- Evitar contacto directo entre el trabajador y el tercero involucrado.
- Atención acompañada.
- Modificación del mecanismo de atención al tercero.
- Canalización de comunicaciones mediante una jefatura.
- Separación de espacios cuando resulte procedente.
- Redistribución temporal de determinadas actividades cuando corresponda.
- Atención psicológica temprana a través del organismo administrador de la Ley N° 16.744, cuando proceda.
- Otras medidas necesarias para proteger la integridad del trabajador.

Las medidas de resguardo no podrán implicar un menoscabo para la persona denunciante.

12. ACTIVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO LEY KARIN

Cuando los antecedentes puedan corresponder a violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, el establecimiento deberá aplicar el procedimiento correspondiente conforme a la Ley N° 21.643 y su normativa complementaria.

La activación del presente protocolo de protección **no reemplaza la investigación Ley Karin cuando esta resulte procedente**.

Las medidas de protección podrán adoptarse antes y durante la investigación y podrán ser modificadas de acuerdo con la evolución y particularidades del caso.

13. APOYO AL FUNCIONARIO AFECTADO

El funcionario afectado deberá recibir información respecto de:

- Medidas de resguardo adoptadas.
- Persona o jefatura responsable de canalizar la situación.
- Procedimiento institucional aplicable.
- Posibilidad de atención psicológica temprana a través del organismo administrador correspondiente, cuando proceda.
- Canales institucionales disponibles para entregar antecedentes adicionales.

14. SITUACIONES QUE INVOLUCREN A APODERADOS

Cuando el tercero involucrado sea padre, madre o apoderado de un estudiante, las medidas que se adopten respecto del adulto deberán procurar **no afectar injustificadamente los derechos del estudiante**.

Las decisiones relativas a reuniones, comunicaciones, ingreso al establecimiento o cambio de interlocutor institucional deberán evaluarse considerando simultáneamente:

- La seguridad de los trabajadores.
- La continuidad del proceso educativo del estudiante.
- Las obligaciones del establecimiento.
- La proporcionalidad de las medidas.
- La normativa educacional y el Reglamento Interno vigente.

Cuando corresponda, podrá establecerse otro adulto responsable o mecanismo de comunicación institucional, conforme a la normativa aplicable y al Reglamento Interno.

15. CONFIDENCIALIDAD

Los antecedentes relacionados con denuncias e investigaciones serán tratados con la debida reserva.

La información será conocida únicamente por quienes deban intervenir en la adopción de medidas de protección, investigación o cumplimiento de obligaciones legales.

Los funcionarios deberán evitar divulgar antecedentes de una investigación a personas que no tengan participación en ella.

16. PROTECCIÓN SIN MENOSCABO

Las medidas adoptadas para proteger a un trabajador no podrán transformarse en una consecuencia perjudicial para éste.

En particular, deberá evitarse que la medida de protección implique injustificadamente:

- Disminución de remuneraciones.
- Pérdida de beneficios.
- Afectación de sus condiciones laborales.
- Aislamiento laboral.
- Estigmatización.
- Traslado perjudicial.
- Alteraciones que puedan interpretarse como represalia por haber denunciado.

Cuando resulte necesario modificar temporalmente condiciones de trabajo como medida de resguardo, deberá resguardarse que ello no produzca menoscabo.

17. RESPONSABILIDAD DE DIRECCIÓN

Corresponderá a Dirección, o a quien ésta designe:

1. Recibir información sobre situaciones de violencia.

2. Evaluar el riesgo inmediato.
3. Adoptar o coordinar las medidas de protección necesarias.
4. Determinar si corresponde activar el procedimiento establecido conforme a la Ley Karin.
5. Resguardar la confidencialidad.
6. Coordinar las acciones con el organismo administrador de la Ley N° 16.744 cuando corresponda.
7. Mantener los registros respectivos.
8. Revisar las medidas adoptadas y modificarlas cuando las circunstancias lo requieran.

18. DIFUSIÓN

El presente protocolo deberá ser comunicado a los trabajadores del establecimiento.

El Colegio promoverá que toda la comunidad educativa conozca que las diferencias, reclamos o desacuerdos deben plantearse mediante los canales institucionales correspondientes y manteniendo un trato respetuoso hacia los trabajadores.

19. VIGENCIA Y REVISIÓN

El presente protocolo entrará en vigencia a contar del:

25 de septiembre de 2026

Será revisado periódicamente y cada vez que:

- Se produzca un incidente que evidencie la necesidad de mejorar las medidas existentes.
- Se modifique la normativa aplicable.
- Se identifiquen nuevos riesgos asociados a violencia ejercida por terceros.
- Dirección determine la necesidad de fortalecer las medidas de prevención y protección.

COLEGIO DEL VALLE

Responsable de aprobación: Comité de Aplicación y Rescursos Humanos

Firma: _____

Fecha: 25 / 09 / 2026

MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

- Ley N.º 21.643 – Ley Karin.
- Código del Trabajo.
- Ley N.º 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Decreto N.º 21 de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del establecimiento.
- Reglamento Interno y de Convivencia Escolar del Colegio del Valle.
- Demás normativa vigente que resulte aplicable.