

RESOLUCIÓN EXENTA N° 015/

MAT.: DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 015/200, DE 15 DE ABRIL DE 2019, DE LA VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE ESTE SERVICIO, Y APRUEBA EL NUEVO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE ESTA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES.

SANTIAGO,

VISTOS:

1°) El Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”; **2°)** la Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”; **3°)** el Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que “Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo”; **4°)** la Ley N° 17.301, de 1970, del Ministerio de Educación, que “Crea Corporación Denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles”; **5°)** el Decreto Supremo N° 1.574, de 1971, del Ministerio de Educación, que “Aprueba Reglamento de la Ley 17.301, que Crea la Junta Nacional de Jardines Infantiles”; **6°)** La Resolución Exenta RA 110790/1247/2021, de fecha 11 de noviembre de 2021, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, que “Renueva nombramiento en el cargo de Alta Dirección Pública que indica, a persona que señala.”; **7°)** El Decreto Exento N° 375, de 2022, del Ministerio de Educación, Subsecretaría de Educación Parvularia, que “Establece orden de subrogación del cargo de Vicepresidente(a) Ejecutivo(a) de la Junta Nacional de Jardines Infantiles”; **8°)** La Resolución Exenta N° 015/200, de 15 de abril de 2019, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, que “Aprueba protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles”; **9°)** La Resolución Exenta N° 015/393, de 20 de julio de 2017, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, que “Aprueba la política de ambientes bientratantes de la Junta Nacional de Jardines Infantiles”; **10°)** Las Resoluciones Exentas N° 860, de 26 de noviembre de 2018, que “Aprueba circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales parvularios”, y N° 567, de 16 de agosto de 2021, que “Fija texto actualizado, refundido, coordinado y sistematizado de la circular normativa aplicable a los establecimientos de educación parvularia sujetos a período de adecuación, y deja sin efecto resolución exenta N° 381, del 19 de mayo de 2017, y resolución exenta N° 980, de 28 de diciembre de 2018, ambas de la Superintendencia de Educación”; **11°)** Las Resoluciones N° 7, de 2019, y N° 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y demás antecedentes tenidos a la vista.

CONSIDERANDO:

1.- Que, conforme a los objetivos estratégicos institucionales y a la estructura orgánica de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, a través de su Sección de Clima y Seguridad Laboral, debe diseñar e implementar las estrategias promotoras de ambientes laborales bientratantes y seguros.

2.- Que, la Resolución Exenta N° 567, de 16 de agosto de 2021, de la Superintendencia de Educación, que aprueba la circular normativa aplicable a los establecimientos de educación parvularia sujetos a período de adecuación, señala en su punto 1.5, que “*El establecimiento de educación parvulario debe contar con un reglamento interno que regule las relaciones entre los distintos actores de la comunidad educativa*”, y en ese sentido, la Resolución Exenta N° 860, de la Superintendencia de Educación, señala en su numeral VII, acápite “Protocolo de actuación: definición, contenidos mínimos y tipos”, en su punto 3, “Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa”, que el objetivo de este documento es “*determinar el procedimiento aplicable frente a los hechos de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto*”





educativo, entre el personal del establecimiento o entre estos y madres, padres y/o apoderados del establecimiento, incluidos los hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales (redes sociales, paginas de internet, videos, etc.).”.

3.- Que, la Resolución Exenta N° 015/200, de 15 de abril de 2019, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, cumplió con lo mandatado por la Superintendencia de Educación, aprobando a través de la mentada Resolución, el protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

4.- Que, atendido al tiempo transcurrido desde la dictación de la Resolución Exenta referida en el considerando anterior, y al trabajo mancomunado al interior de este Servicio, se hace necesario actualizar el protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles y, dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 015/200, de 2019, referida en el considerando tercero precedente; debiéndose dictar el correspondiente acto administrativo.

RESUELVO:

I.- DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 015/200, de 2019, de la Vicepresidencia Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, que aprueba el protocolo que indica.

II.- APRUÉBASE el nuevo “Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa”, de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles, cuyo texto es el siguiente:





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

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

Actualizado por:	<ul style="list-style-type: none">• Oficina de Clima Laboral, Sección de Clima y Seguridad Laboral, Depto. Gestión y Desarrollo de Personas.• Sección Asesoría Técnica Depto. de Calidad Educativa.• Sección de Bienestar Integral, Depto. de Calidad Educativa.• Sección de Reconocimiento Oficial, Depto. de Fiscalía.• Sección de Estudios y pronunciamiento, Depto. de Fiscalía.
------------------	--





TABLA DE CONTENIDOS

1 PRESENTACIÓN 3

2 DEFINICIONES INSTITUCIONALES 4

2.1. TIPO DE MALTRATO 5

2.2 PRINCIPIOS 5

2.3 NIVEL DE GRAVEDAD DEL MALTRATO Y POSIBLES MEDIDAS..... 7

2.3.1 OBSERVACIONES RELEVANTES ACERCA DE LAS MEDIDAS..... 8

2.4 CONSIDERACIONES PARA LA ENTREVISTA CON ADULTOS INVOLUCRADOS 9

3 SITUACIONES DE MALTRATO DE APODERADAS/OS HACIA FUNCIONARIAS/OS 11

3.1. ETAPAS GENERALES 11

3.2. DIAGRAMA DE FLUJO MALTRATO DE APODERADOS/AS HACIA FUNCIONARIAS/OS. .. 13

3.3 TABLA DESCRIPTIVA 2: MALTRATO GRAVE ACCIONES NO CONSTITUTIVAS DE DELITO 14

3.4 TABLA DESCRIPTIVA 3: MALTRATO GRAVÍSIMO, ACCIONES CONSTITUTIVAS DE DELITO 18

4 SITUACIONES DE MALTRATO DE FUNCIONARIAS/OS HACIA APODERADAS/OS. 25

4.1 DIAGRAMA DE FLUJO MALTRATO DE FUNCIONARIAS/OS HACIA APODERADAS/OS. ... 25

4.2 TABLA DESCRIPTIVA 4: MALTRATO DE FUNCIONARIA/O HACIA APODERADO/A 26

5 SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE FUNCIONARIAS/OS 27

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO ANTE SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE FUNCIONARIAS/OS. 29

6 SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE APODERADAS/OS O FAMILIARES 30

ANEXO 31

ACTA ENTREVISTA 32





1 PRESENTACIÓN

Esta Junta Nacional de Jardines Infantiles ha sostenido la preocupación por la construcción y mantención de maneras armoniosas de convivencia en los jardines infantiles, desde el año 2010 a lo menos, instancia en que incorporó en su dotación institucional en el área de la Gestión y Desarrollo de Personas, a psicólogas y trabajadoras sociales, cuyas formaciones psicosociales permitieron profesionalizar y especializar el acompañamiento de los equipos de trabajo donde surgían situaciones de conflictos.

Las situaciones de conflictos que se presentan, en algunos casos abarcando a todas y todos los participantes de una comunidad educativa, cuando no son gestionadas en forma oportuna y técnicamente, pueden derivar en acciones de maltrato entre los adultos de la comunidad educativa. Asimismo, el estudio “Orientaciones para prevenir y mitigar los factores de riesgo para la salud mental en EDUCADORAS Y TÉCNICAS DE EDUCACIÓN PARVULARIA de establecimientos de administración directa de JUNJI” realizado entre 2019 y 2020¹, arrojó que un factor de riesgo para la salud mental de las funcionarias y funcionarios es la exposición a violencia y maltrato, el que se ha constituido en un factor de riesgo que urge mitigar. Entonces, el prevenir la agudización de conflictos e intervenir cuando los conflictos hayan derivado en situaciones de maltrato son líneas de trabajo ineludibles para la construcción y mantención de los ambientes bien tratantes, toda vez que una de las cinco dimensiones que definen² el Buen Trato para la JUNJI es justamente la resolución pacífica de conflictos. Por lo anterior, el logro de una convivencia armoniosa que estimule a sus miembros para el logro de la misión institucional en ambientes bientratantes, requiere de un trabajo constante en torno a la gestión de conflictos.

A partir de esa experiencia de trabajo sostenido por más de una década, con el propósito de avanzar en contar con protocolos de actuación acordes a las múltiples realidades territoriales, a los modos posibles de funcionamiento según los tamaños y las ubicaciones socio geográficas de los equipos educativos, pero también ordenados por las regulaciones legales y las normativas vigentes, en un trabajo participativo de sistematización realizado por los y las funcionarias de la Oficina de Clima Laboral a nivel nacional, durante el 2020 y 2021 se redacta y crea el Manual de Gestión de Conflictos (en adelante MAGECO), documento que entrega los lineamientos técnicos institucionales para implementar procesos de acompañamiento que concretizan la gestión colaborativa y pacífica de conflictos entre funcionarios de la JUNJI, plasmado en la Resolución Exenta N° 015/541, de 2021, de la Vicepresidencia Ejecutiva de este Servicio.

En este sentido, y atendiendo a que el MAGECO es el documento técnico que contiene las orientaciones internas en JUNJI, que se basa desde el punto de vista legal, en las regulaciones que el Estatuto Administrativo impone a todo funcionario público, se considera relevante incluir al presente documento algunas definiciones institucionales que también permiten orientar el accionar institucional ante las situaciones de maltrato o agresiones entre los adultos de la comunidad educativa, específicamente a la relación entre funcionarias/os y apoderadas/os.

¹ Estudio realizado durante los años 2019 y 2020 por el Centro de Estudio de la Mujer, el Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo de la Universidad Diego Portales patrocinado por ACHS en una muestra de funcionarias de la JUNJI.

² La primera definición de Buen Trato fue elaborada participativamente en la JUNJI y se oficializó en la “Política de Buen Trato hacia niños y niñas” aprobada en 2009, en ésta se describe como un tipo de relación caracterizada por 5 dimensiones: el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, el adecuado ejercicio de la jerarquía, y la resolución pacífica de conflictos. Esta definición fue incluida como parte fundamental de la noción de Ambiente Bientratante que se estableció en la Política de Ambientes Bientratantes de 2017.





Articulado a lo anterior, cabe destacar que también el MINEDUC con la Política Nacional de Convivencia Escolar (2018), ha reforzado la importancia de seguir trabajando en la creación de ambientes bientratantes que resguardan la integridad psicológica y física de todos y todas sus integrantes, instalando la línea de trabajo vinculada a la Convivencia Escolar en todos los niveles educativos. En este sentido, la Superintendencia de Educación (en adelante SIE) entregó instrucciones sobre reglamentos internos, documento requisito para la obtención del reconocimiento oficial, también respecto de la gestión de la convivencia³, para que ésta sea formalizada mediante protocolos de actuación y la implementación del rol de la Encargada de Convivencia. Entonces, la JUNJI mediante la emisión de la Resolución Exenta N° 015/200, de 2019, de la Vicepresidenta Ejecutiva de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles, que aprueba el “Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa” dio cumplimiento a esta instrucción de la SIE. Luego de dos años de implementación de esta resolución, se recogieron las observaciones realizadas por la SIE en sus fiscalizaciones, además de levantar y sistematizar las precisiones operativas propias del funcionamiento de la JUNJI entregadas por los equipos regionales convocados a ejecutar las acciones indicadas en la Resolución Exenta N° 015/200, es que se lleva a cabo la actualización de este primer protocolo buscando establecer una articulación lógica entre los nuevos lineamientos técnicos internos que abordan la fundamental tarea de construir y mantener la convivencia armoniosa y la promoción de los buenos tratos entre todos los integrantes de la comunidad educativa. Para ello es necesario tener en cuenta que el **marco regulatorio del comportamiento funcionario está dado por el Estatuto Administrativo**, indicando que dicho cuerpo legal rige exclusivamente a las funcionarias/os dado su rol de servidores públicos prescribiendo los deberes funcionarios y las posibles sanciones frente a faltas y/o incumplimientos⁴ en el ejercicio de sus funciones. Mientras que a la ciudadanía usuaria del servicio educativo en los Jardines Infantiles de JUNJI de los jardines infantiles de JUNJI son otros marcos legales -como el Derecho Penal o Civil- los que rigen ante situaciones constitutivas de delitos. Esta distinción no sólo se trata de una precisión legal sino que además consecuencias operativas las que se traducen en diferencias en los flujos de acción: por ejemplo, para el caso de las funcionarias frente a responsabilidades administrativas demostradas mediante los debidos procedimientos disciplinarios, las sanciones y medidas disciplinarias ya están definidas, mientras que las situaciones de conflictos leves que se den en la relación de las funcionarias con las familias, su manejo y posibles medidas de reparación pueden afrontarse como desafíos de creación de acuerdos pacificadores, a través de instancias de diálogo donde cada involucrado participe activamente en esta creación y por tanto asumiendo responsablemente el compromiso de su implementación.

2 DEFINICIONES INSTITUCIONALES

Dado el contexto antes descrito a continuación, se presentan las definiciones institucionales que orientan el proceder ante conflictos y situaciones de maltrato, se establecen los límites y alcances de este protocolo, además de declarar los flujos de acción y las consideraciones a tener en cuenta en cada etapa.

³ Resolución Exenta N° 860 de 2018, de la Superintendencia de Educación, que “Aprueba circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos de Educación Parvularia”, capítulo VI.8 “Contenidos mínimos: Regulaciones referidas al ámbito de la convivencia y buen trato” y en subtítulo VII.3 exponiendo las definiciones y contenidos mínimos del “Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre adultos de la comunidad educativa”.

⁴ Se alude a las sanciones que el Estatuto Administrativo impone a un funcionario que incumpla alguna de sus obligaciones funcionarias que son la anotación de demérito, la instrucción de un procedimiento disciplinario y las sanciones que de éstos se definan.





2.1. TIPO DE MALTRATO

Como primera definición cabe señalar que en el presente protocolo se diferenciará el maltrato entre adultos en función de la situación de maltrato en cuanto es constitutiva de delito o no, y será considerada como la noción que englobe las diferentes situaciones, tal como se expone en el siguiente cuadro:

Tipo de Maltrato	Descripción
Situaciones de maltrato NO constitutivas de delitos	Violencia psicológica, agresiones verbales ⁵ o insultos.
Situaciones de maltrato constitutivas de delitos	Agresiones verbales ⁶ y/o amenazas verbales ⁷ . Violencia o agresión física.

Si bien las acciones de maltrato pueden haber sido realizadas de manera presencial o por medios virtuales tales como redes sociales u otros, el presente protocolo establece flujos de acción diferentes sólo en función de si se trata de acciones constitutivas de delito, y no del medio por el cual hayan sido ejecutadas.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que agresiones verbales o amenazas que hayan sido realizadas por medios virtuales y/o publicadas en redes sociales, los profesionales idóneos de la Unidad de Comunicaciones tendrán específicamente la responsabilidad de pronunciarse acerca de las consecuencias en el ámbito de las comunicaciones institucionales y la imagen pública de la JUNJI y por tanto entregarán su opinión acerca de la pertinencia de emprender acciones comunicacionales.

2.2 PRINCIPIOS

Cabe señalar que éstos son algunos de los principios declarados en MAGECO, y en vista que **las situaciones de maltrato son consideradas como conflictos graves**, es pertinente gestionar estas situaciones críticas orientadas con los mismos principios, por tanto, fueron seleccionados aquellos principios que son pertinentes y aplicables en las situaciones de maltrato entre apoderados o familiares y funcionarias/os.

Interés superior del niño y de la niña

Posicionar a niñas y niños como sujetos de derecho, significa reconocerles su calidad de personas titulares de derechos y, por lo tanto, implica que niñas y niños pueden influir en la

⁵ Se trata de agresiones verbales que no son constitutivas de delitos, como lo sería la siguiente frase “Me vengaré” o “Dios te va a castigar”, en vistas que no se anuncia un daño futuro concreto y creíble de concretarse.

⁶ Por ejemplo, una injuria, una calumnia o un discurso de odio son agresiones verbales constitutivas de delitos.

⁷ Las amenazas constitutivas de delito de acuerdo con lo definido por el Artículo N° 296 del Código Penal: “El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho”. Entonces si se señalara “Te voy a quemar el auto”, “Donde te encuentre te las voy a dar” se explicita el acto malicioso que se pretende realizar, siendo posible concretarlo en los términos expresados, por lo que se considerará constitutivo de delito.





configuración de sus propias vidas, en su contexto familiar, educativo y en otras materias que les afecten, gozando de una supra protección debido a su etapa crucial del desarrollo. Por ello, los adultos que componen la Comunidad JUNJI, es decir, funcionarias, funcionarios y familias o cuidadores, deben orientar su actuar por este principio para la plena satisfacción de los derechos de niñas y niños. Por lo tanto, cualquier decisión que tomen las personas adultas de la Comunidad JUNJI y que impacte de alguna manera en niñas y niños, principalmente en el ámbito proteccional, debe tener como foco orientador la realización de los derechos de que goza la niñez.⁸

Valoración de las personas

Todas las acciones realizadas para la gestión de conflictos estarán realizadas en el marco del respeto irrestricto de la dignidad de las personas, reconociendo al ser humano en su individualidad y diversidad, en el ejercicio pleno de sus derechos en todas sus particularidades, como asimismo en su potencialidad de cambio, aprendizaje y desarrollo integral.

Participación

Las personas tenemos la posibilidad de participar activamente en la construcción de nuestros ambientes y por ende podemos aportar a la gestión de los conflictos desde diferentes miradas, propuestas y soluciones que permitan abordar integralmente los conflictos.

Responsabilidad

Capacidad de las personas de tomar conciencia respecto de sus acciones u omisiones y cómo éstas pueden influir en la creación de ambientes bientratantes y la gestión respetuosa de los conflictos.

Conflicto como oportunidad de transformación

Implica concebir el conflicto como un elemento neutro y cotidiano, que cuando es abordado respetuosa y colaborativamente, produce aprendizajes diversos e integrales, al brindar espacios de diálogo que promuevan el reconocimiento mutuo, poniendo en práctica la construcción de acuerdos que promuevan el desarrollo de las potencialidades y cambios en las personas y equipos de la institución. Al pensar el conflicto como oportunidad de transformación se sientan las bases de una cultura organizacional en que conviven diferentes pensamientos y “el tener diferencias de ideas” se torna en un elemento valioso y enriquecedor para el equipo de trabajo y para la comunidad educativa que además permite la innovación y creación de soluciones inéditas.

Flexibilidad

Cada situación de conflicto presenta particularidades que lo hacen único, por lo que el abordaje de éstas requiere la disposición y capacidad para adaptar tanto los instrumentos como las responsabilidades, de acuerdo con el contexto en que tengan lugar.

8 Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos (2021).





2.3 NIVEL DE GRAVEDAD DEL MALTRATO Y POSIBLES MEDIDAS

Tal como fue mencionado en la presentación, en la relación entre apoderados o familiares y las funcionarias de los jardines infantiles (en adelante j.i.) se debe tener en cuenta el marco legal pertinente derivado del Código Civil y Penal para el abordaje las acciones constitutivas de delitos, que ocurran en las comunidades educativas de la JUNJI. Entonces en virtud de la razonable articulación con el marco mencionado, cabe declarar que para la JUNJI se considerarán **todas las acciones de maltrato como conflictos graves**, en vista que la noción de maltrato es un atentado a la dignidad humana en general, y en particular para la JUNJI, implica una fractura severa en la continuidad del servicio educativo y de cuidados de calidad, toda vez que el ambiente de la comunidad educativa deja de ser bientratante y por tanto propicio para el desarrollo de aprendizajes, al concretarse la acción de maltrato en contra de la integridad física o psíquica de alguno de sus integrantes adultos; para mayor abundamiento, esta fractura severa es además un peligro para el bienestar integral de los niños y las niñas al presenciar y vivenciar este tipo de alteraciones en el ambiente de la comunidad educativa.

Dada la declaración institucional que toda acción de maltrato será concebida como un conflicto grave, se requiere incluir una ulterior distinción y definir el **nivel de gravedad en el marco de las acciones de apoderados contra funcionarias**, por el cual aquellas que **no revistan carácter de delito**, se designarán como de nivel grave, mientras que aquellas acciones que presuntamente sean **constitutivas de delitos** serán consideradas de nivel gravísimo.

En cuanto a la dirección inversa, es decir respecto de **acciones de maltrato de funcionarias contra apoderadas/os o familiares**, como se mencionó en la presentación, será el Estatuto Administrativo el cuerpo legal que defina el nivel de gravedad de estas acciones y las medidas o sanciones posibles de aplicar a un/a funcionario/a que haya cometido alguna acción de maltrato, además de explicitar el flujo de acción cuando se instruya un procedimiento disciplinario, sin perjuicio que en dicho marco también se deberá velar por el debido proceso y la proporcionalidad de la medidas definidas.

En cambio, para las **situaciones de maltrato de apoderados contra funcionarias**, para velar por el derecho a defensa, a la definición de medidas que guarden proporción con el maltrato cometido y que en el ejercicio mismo de la co-construcción de esta medida, se lleve a cabo la posibilidad que éstas sean revisadas y ajustadas a cada caso, cabe sugerir posibilidades de afrontamiento de estas relacionándolas con su **nivel de gravedad**, para lo cual se expone a continuación.

TABLA 2: NIVEL DE GRAVEDAD Y MEDIDAS SUGERIDAS

Nivel de gravedad	Descripción	Ejemplos	Algunas medidas sugeridas
Grave	Situaciones de maltrato NO constitutivas de delitos	Violencia psicológica Agresiones o Insultos	<ul style="list-style-type: none">• Disculpas públicas, o acción reparatoria acordada entre partes, o• Cuando sea posible, evaluar el cambio de apoderado





Gravísimo	Situaciones de maltrato constitutivas de delitos	Agresiones y/o amenazas verbales Violencia o Agresión física	<ul style="list-style-type: none">• Mesa Técnica de Análisis sugiere medida construida colectivamente• Medidas instruidas por órganos pertinentes (Ministerio Público)
-----------	--	---	---

Las medidas están redactadas en términos generales dado que es inviable detallar todas las posibles faltas y asociarlas a medidas fijas dada la gran variedad de situaciones de maltrato y contextos en los que éstos se realizan. Asimismo, en virtud del principio de Participación y del de Flexibilidad y puesta en práctica a través de facilitar los diálogos indispensables y necesarios entre los involucrados, es que se podrá conseguir detener el maltrato, comprender lo que lo motivó, establecer nuevos acuerdos de convivencia que apacigüen el conflicto de origen y cuando corresponda establecer las sanciones que la legalidad pertinente imponga. Por otra parte, en los capítulos 3 y 4 Flujos de acción se desarrollarán en detalles las acciones, los responsables de cada una y las observaciones para tener en cuenta.

2.3.1 OBSERVACIONES RELEVANTES ACERCA DE LAS MEDIDAS

- Cabe remarcar que cualquier medida que se concluya poner en práctica, ésta nunca puede significar que el niño o la niña vean afectada la realización de su derecho a la educación, esto es, acceder al servicio educativo y de cuidados brindado por JUNJI. Es por ello, que ningún niño o niña podrá ser trasladado a otra unidad educativa, o cancelada de su matrícula como una medida producto de una acción de maltrato cometido por sus familiares o apoderados, ya que estas acciones afectarían la calidad y continuidad de su proceso educativo, el que se vería interrumpido e interferido por asuntos ajenos a éste.
- En el caso de que la familia o el apoderado decida cambiar de jardín infantil a su párvulo/a, luego de haber cometido alguna acción de maltrato a una funcionaria, este cambio dependerá si en el otro jardín infantil de la JUNJI escogido por la familia, exista disponibilidad de vacantes, sólo en ese caso se podrá matricular en otra unidad educativa (en adelante UE).
 - En el caso especial de que un niño o niña tenga un cupo en el jardín infantil, o sobrecupo producto de un orden judicial en virtud de una medida proteccional emitida por el respectivo tribunal, se garantizará el cupo en otro establecimiento JUNJI.
- La **Mesa Técnica de Análisis** es la instancia de coordinación interna para la definición de la gestión colaborativa de los conflictos en la JUNJI. Se la instituye en el MAGECO como una instancia de reunión regular para el análisis de casos entre varias áreas de la institución que desde su campo de experiencia y formación técnica⁹ aportan para buscar soluciones y medidas pertinentes en cada caso concretando la gestión colaborativa de los conflictos. Para los efectos de este protocolo se la convocará en vía extraordinaria apenas se tenga conocimiento de una situación de maltrato gravísima para los fines antes detallados.

⁹ En la Mesa Técnica de Análisis participan a lo menos profesionales de Clima Laboral de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, representante de la Dirección Regional definido por la máxima autoridad regional, representantes de la Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica, profesional de Comunicaciones y Participación ciudadana.





2.4 CONSIDERACIONES PARA LA ENTREVISTA CON ADULTOS INVOLUCRADOS

En primer lugar, es necesario señalar que esta entrevista será la instancia formal en la que se llevará a la práctica el principio expuesto en el artículo 19, de la Constitución Política de la República, por el cual **se garantiza el debido proceso en el sistema educativo**, el que se utiliza cuando se pretende aplicar una medida disciplinaria a un miembro adulto de la comunidad educativa. Dicho principio impulsa a generar un procedimiento establecido en forma previa a la aplicación de una medida, que considere al menos, la comunicación al miembro de la comunidad educativa de la falta establecida en el reglamento interno por la cual se le pretende entablar una medida, la que respete la presunción de inocencia; además dicho procedimiento garantice el derecho a ser escuchado (descargos) y entregar los antecedentes para su defensa; que se resuelva de manera fundada y en un plazo razonable; y que garantice el derecho a solicitar la revisión de la medida antes de su aplicación.¹⁰

En este marco general, y para mayor abundamiento, para este Servicio es fundamental perseverar en el convencimiento que mediante el diálogo es posible el planteamiento respetuoso de cada punto de vista para construir acuerdos participativamente, con el propósito de cautelar o restablecer los ambientes bientratantes.

Para el logro de lo antes expuesto, a continuación, se plantean consideraciones técnicas que orientarán las entrevistas a sostener con los involucrados, es decir apoderados/as, familiares y funcionarias/os, ya que es en el desarrollo de éstas que se alcanzarán acuerdos que permitan una resolución pacífica de la situación donde se defina en conjunto de una medida que sea proporcional y tendiente a la reparación de daño causado.

1. La entrevista luego de acontecidas situaciones de maltrato presenta los siguientes **objetivos**:
 - Informar la falta cometida exponiendo la relevancia de la construcción colectiva de los ambientes bientratantes y la convivencia armoniosa.
 - Escuchar los descargos o versión de los hechos del familiar, apoderado/a o funcionario/a que cometió el maltrato.
 - Proponer y elaborar en conjunto medidas que reparen la situación en concordancia con lo declarado en el presente protocolo y el Reglamento Interno de la UE.
 - En caso de las/os apoderadas/os o familiares, comunicar eventuales acciones institucionales¹¹ que se deban emprender en función del nivel de gravedad del maltrato cometido.
 - En caso de las/os funcionarias/os, comunicar eventuales medidas administrativas o la instrucción de procedimiento disciplinario y las posibles sanciones que de éstos se deriven, como otras acciones institucionales¹² que se deban emprender en función del nivel de gravedad del maltrato cometido.
2. La directora o encargada de la UE contactará al/a la apoderado/a que cometió el maltrato para citarlo a una entrevista presencial en la UE por la vía más expedita. **Formalizará esta citación** dejando constancia escrita enviando un correo electrónico al/a la involucrado/a, o utilizando el sistema de registro o comunicación que usualmente se utilice en la comunidad educativa para

¹⁰ Subsecretaría de Educación Parvularia (2020). Diálogos para un Reglamento Interno.

¹¹ Cuando se haya constatado que el maltrato fue ejercido en el contexto del adecuado ejercicio de la función pública y por tanto se haya definido que la JUNJI tomará parte en acciones judiciales en virtud de la aplicación del artículo N° 90, del Estatuto Administrativo, será del caso informarle a la persona de dicha decisión institucional.

¹² Por ejemplo, la activación del Manual de gestión de Conflictos.





- informar oficialmente a las familias¹³, velando por contar con medios de verificación o registro de la citación realizada, y la respuesta obtenida.
3. En la entrevista siempre es necesario que estén presentes al menos tres personas, la directora/encargada, una/un profesional de la Dirección Regional designado por el/la directora/a Regional y la o el apoderado/a o familiar. La función de la tercera persona presente es la de ser ministro de fe y testigo de los acuerdos; podría también ser quien tome apuntes y redacte el acta (si así lo convienen las partes).
 4. Cabe señalar que la entrevista no se trata de una mediación, sobre todo cuando haya ocurrido una agresión física, toda vez que las situaciones de violencia no son mediables.
 5. La directora (o quien la reemplace) iniciará la entrevista informando a la persona que cometió el maltrato, los antecedentes de la situación con los que ella cuenta, explicando precisamente cuál fue la falta y las consecuencias de ésta en la comunidad educativa, sin emitir juicio hacia a la persona, recalcando que esa acción está reñida con la convivencia armoniosa, y que se le invita a conversar para encontrar en conjunto una manera de resolver o reparar el quiebre que la acción causó.
 6. La directora de la UE o el/la profesional designado para sostener la entrevista, dará inicio al diálogo informando los hechos de forma neutral respetando así la presunción de inocencia, al relatar los hechos sin emitir conclusiones o atribuir responsabilidades.
 7. **La directora o encargada del jardín infantil invitará a él o a la apoderada a plantear su versión de los hechos, lo que será escuchado sin enjuiciar a la persona ni desmentir su relato, llevando a la práctica así, su derecho a ser escuchado es decir el derecho a defensa.** Luego de escuchar, en conjunto buscarán tomar acuerdos que se constituirán en la medida a implementar, la que será satisfactoria toda vez que haya sido alcanzada de manera participativa con el fin de restituir la convivencia armoniosa en la comunidad educativa.
 8. Es crucial que el acuerdo alcanzado sea construido en conjunto, lo que se realizará dialogando entre las partes, hasta que se logre concordar una medida acorde a la falta cometida, resguardando así la proporcionalidad de ésta.
 9. Esta entrevista y los acuerdos que en ellas se alcancen serán resumidos en un acta, la que debe ser firmada por todos los participantes de la entrevista (usar formato anexo). En caso de que, la entrevista se haya realizado de manera virtual, el acta se considerará firmada a través de la respuesta entregada vía mail por el /la apoderado/a en el que deberá señalar expresamente que valida el acta.
 10. En caso de que la directora o encargada del jardín infantil haya sido la persona maltratada, la entrevista será moderada por una/un profesional de la Dirección Regional, designado por el/la Director/a Regional, cuya experiencia sea pertinente a la acción de apoyo a realizar, según lo que se coordine en la Dirección Regional.
 11. En esta entrevista moderada por un profesional de la Dirección Regional también se velará por que exista un tercer miembro neutral que facilite el logro del propósito de la entrevista, siendo posible convocar a otro/a profesional de la Dirección Regional o la Encargada de Convivencia del establecimiento.
 12. Para el resguardo y la no divulgación de la identidad de la o el párvulo, en las actas formuladas y en otros registros o comunicados, no se señalará el nombre del niño o de la niña cuyo padres, apoderados o familiares hayan estado involucrados en la situación de maltrato.
 13. En caso de que él o la apoderada no esté conforme con el éxito de la entrevista, podrá presentar por escrito ante el/la Directora/a Regional su disconformidad solicitando revisar la medida. A su

¹³ Se alude al eventual cuaderno o libreta de comunicaciones a la familia en el que conste por escrito la entrega de la citación y que la persona pueda firmar la constancia de su recepción.





vez el Director/a Regional tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir la respuesta formal por escrito al interesado.

3 SITUACIONES DE MALTRATO DE APODERADAS/OS HACIA FUNCIONARIAS/OS

3.1. ETAPAS GENERALES

El propósito de este capítulo es presentar las etapas generales del presente Protocolo que permiten establecer un ordenamiento claro de los pasos a seguir ante situaciones de maltrato cometidas por un/a apoderado/a hacia un/a funcionaria/o.

ETAPAS	ACCIONES GLOBALES	RESPONSABLES
1) Activación Protocolo	Dar cuenta de la situación de MT por mail a: <ul style="list-style-type: none">• Director/a Regional• Subdirector/a Calidad Educativa.• Subdirector/a Fiscalía y Asesoría Jurídica• Subdirector/a Gestión y Desarrollo de Personas.• Of. Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none">- Afectado/a o testigo- Directora Unidad Educativa
2) Recopilación de antecedentes y definición acciones urgentes	2.1 Recabar antecedentes con directora UE	-Profesional de Clima Laboral
	2.2 Orientar a Directora UE para adecuar organización y continuidad servicio educativo y Orientar a directora UE cuáles acciones urgentes realizar	<ul style="list-style-type: none">- Profesional ETT correspondiente- Profesional de Clima Laboral- Abogado de Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica
	2.3 Realizar acciones urgentes	<ul style="list-style-type: none">- Afectada/o- Directora Unidad Educativa
	2.4 Director/a Regional designa profesional para acompañar a directora UE en entrevista con apoderado	<ul style="list-style-type: none">- Director/a Regional
3) Implementación acciones de apoyo a UE	3.1 Realización de acciones apoyo psicosocial a funcionaria y/o equipo educativo	- Profesional de Clima Laboral
	3.2 Entrevista con apoderado/a	Directora UE Profesional de Dirección Regional designado
	3.3 Implementación de medida acordada	Funcionarios/as pertinentes e involucrados en la implementación
4) Seguimiento	4.1 Realizar consultas a directora de UE, relativas a las acciones de apoyo, implementación de medida y otras acciones según sea el caso	Profesionales de DRR pertinentes según sea el caso.

Sin perjuicio de la activación del presente protocolo, se debe tener presente lo prescrito por el artículo 61, letra k), de la Ley N° 18.334, sobre Estatuto Administrativo, el cual indica al respecto de las obligaciones que poseen los funcionarios públicos que, estos deben “Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter

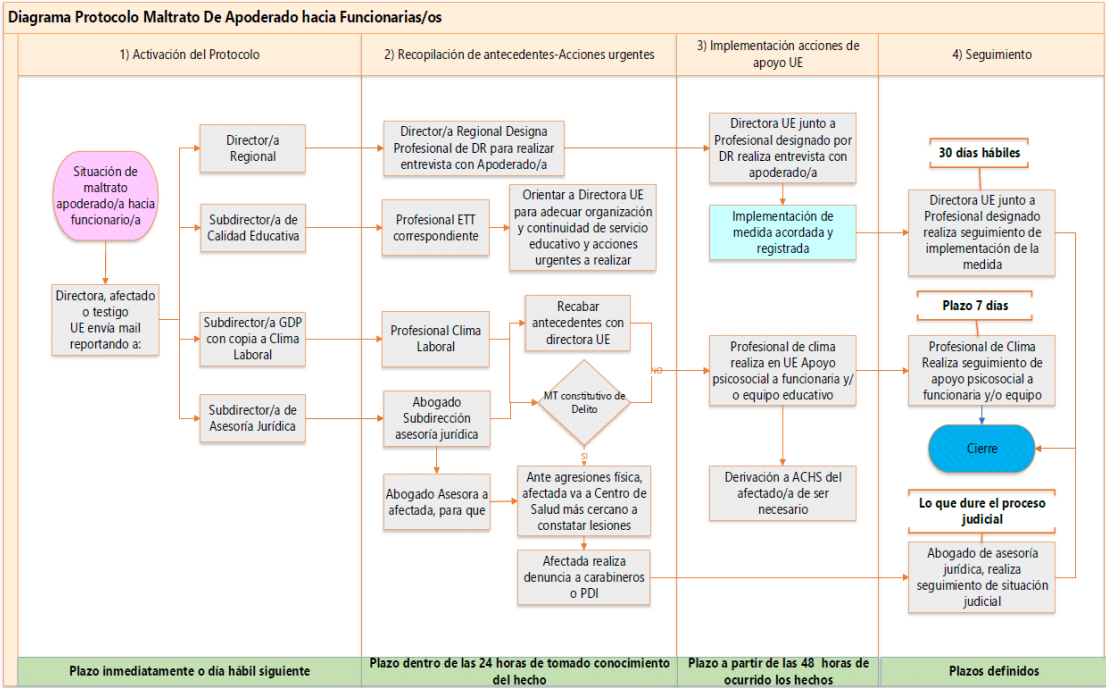


irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575.”.

Para mayor claridad, la tabla de las etapas es acompañada de un apartado con los diagramas de flujos de las etapas generales, que permiten visualizar la secuencia de las acciones globales con los plazos correspondientes.



3.2 DIAGRAMA DE FLUJO MALTRATO DE APODERADOS/AS HACIA FUNCIONARIAS/OS.





De manera complementar los diagramas de flujo con la información que detalla las acciones a realizar, sus responsables, plazos y las observaciones para tener en cuenta al momento de realizarlas, se elaboran TABLAS DESCRIPTIVAS, las que se distinguen en función de los tipos de maltrato entre **un/a apoderado/a o familiar contra una funcionaria**, precisando en cada caso cuáles son las exigencias legales que corresponde aplicar.

En relación con la distinción establecida en el apartado 2.1 Tipos de Maltrato, los flujos de acción se diferencian en función de si el maltrato es constitutivo de delito o no, debido a que frente a una situación que revista carácter de delito es requerimiento legal aplicable a todo funcionario público el realizar la denuncia en los entes competentes. Entonces a continuación se presentan las tablas descriptivas:

- Tabla descriptiva 2: Maltrato grave, acciones NO constitutivas de delito
- Tabla descriptiva 3: Maltrato gravísimo, acciones constitutivas de delito

3.3 TABLA DESCRIPTIVA 2: MALTRATO GRAVE ACCIONES NO CONSTITUTIVAS DE DELITO

Situación: Apoderado/a agrede verbalmente o amenaza a funcionarias, acción realizada presencialmente en el establecimiento o cercanías; o realizada por medios virtuales, tales como redes sociales u otros canales digitales (◊).			
Etapa 1: ACTIVACIÓN PROTOCOLO			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones
1.1 Funcionaria/s agredida verbalmente, o quien haya presenciado el hecho, informa lo ocurrido a directora de Unidad educativa (UE)-o quien la reemplace-. 1.2 Directora o quien la reemplace, informa por mail a Director/a Regional, Subdir. de Calidad Educativa (CE), Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica, Subir. de Gestión y Desarrollo de Personas (GDP) y profesional de Clima Laboral. (*)	- Directora de la UE o Subrogante o quien reemplace - Funcionaria/o agredida/o verbalmente	Apenas haya ocurrido, o se haya tomado conocimiento de la situación de agresión verbal o amenaza.	(*) En el mail la directora de la UE comunicará los hechos ocurridos y los involucrados, reportando también si los niños y las niñas presenciaron lo ocurrido, dando cuenta del alcance de la afectación en la comunidad educativa que el hecho haya podido generar.
Etapa 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN ACCIONES URGENTES			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones





2.1.1 Profesional de Clima Laboral- o quien lo reemplace (*)-, contactará a directora de la UE para recabar más antecedentes de la situación y del nivel de afectación presente en la comunidad educativa.	- Profesional de Clima Laboral - Directora o Encargada de la UE o quien la reemplace	Inmediatamente después de haber tomado conocimiento de la situación de maltrato grave o al día hábil siguiente.	(*) En caso de que el profesional de Clima Laboral no esté disponible, el/la Subdirector/a de GDP -o quien la reemplace-, se contactará telefónicamente con la directora de la UE para recabar antecedentes.
2.1.2 Profesional de Clima Laboral comunica a Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica los antecedentes recabados para analizar en conjunto y despejar si la situación es constitutiva de delito o no (*).	- Profesional de Clima y Laboral - Subdirector/a o abogado de la Subdir. de AJ - Profesional de ETT correspondiente	Inmediatamente después de haber recabado antecedentes de maltrato grave.	(*) El propósito de esta comunicación es analizar en conjunto la situación de maltrato y despejar si está reviste carácter de delito o no, qué acciones urgentes se deben realizar, revisar qué tipo de asesoría jurídica requiere la directora y la persona afectada, además de evaluar la pertinencia de aplicar de Artículo n° 90 del Estatuto Administrativo, en el caso de que la agresión o amenaza lo amerite.
2.1.3 Profesional de Clima Laboral contacta a profesional de Equipo Técnico Territorial (ETT) correspondiente, para entregar antecedentes recabados acerca de los procesos pedagógicos para coordinar acciones de asesoría para abordaje colaborativo de la situación. (**)	- Director/a Regional		(**) El ETT participa en el abordaje colaborativo de la situación de maltrato grave orientando a la directora de la UE en base a sus requerimientos qué acciones realizar, con el fin de mitigar la eventual alteración en el ámbito técnico pedagógico del funcionamiento del jardín y en las actividades de sala.
2.1.4 Profesional de Clima Laboral reporta la situación de maltrato y antecedentes recabados a Director/a Regional (o quien le subrogue)			Si los niños y las niñas presenciaron la situación de maltrato, se contactará al profesional del Buen Trato de Calidad Educativa para evaluar la pertinencia de activar uno de los “Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos” y los procedimientos y acciones para la protección del niño(s) y/o niña (s). (**) Director/a Regional además de tomar conocimiento de la situación es informado para que defina cuál profesional de la Dirección Regional visitará la unidad educativa para acompañamiento presencial en la entrevista con apoderado/a.
2.2.1 Profesional de Clima Laboral comunica a directora de UE que se trata de una situación no constitutiva de delito, según lo analizado con abogado de Dirección Regional, y entrega las orientaciones relacionadas a la afectada/o a directora de la UE, o a quien la reemplace. (*)	- Profesional de Clima Laboral - Directora o Encargada UE	Inmediatamente después de haber establecido con abogado qué orientar.	(*) En esta comunicación el o la profesional de Clima Laboral además de entregar la asesoría de cómo proceder, coordinará la visita a la UE para realizar las acciones de contención y acompañamiento a la persona afectada y al equipo educativo de ser necesario; la visita deberá realizarse a partir de las 48 horas de tomado conocimiento de la situación de agresión verbal.





2.2.2 Profesional de Equipo Técnico Territorial (ETT) correspondiente se contacta vía teléfono y entrega a la directora o encargada UE, las orientaciones acerca de cómo resguardar la continuidad de los procesos pedagógicos de los y las niñas de la UE.	- Profesional del ETT. - Directora o Encargada UE	Inmediatamente después de haber tomado conocimiento de lo reportado por el profesional de clima laboral	El o la profesional del ETT le entregará telefónicamente a la directora o encargada de la UE sugerencias y posibles acciones a desarrollar de acuerdo con sus requerimientos de manera que le permitan tomar decisiones para adecuar la organización de la UE.
2.3.1 Directora o encargada UE, o quien la reemplace (*), se contacta de la manera más expedita con el o la apoderado/a que cometió el maltrato para citarlo/a a reunión después de recibida las orientaciones por parte de el/de la profesional de Clima Laboral (**).	-Directora, o quien la reemplace	A partir de 48 horas ocurrida la situación de maltrato o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho	(*) La directora o quien la reemplace se comunicará telefónicamente, o vía mail con el/la apoderado/a que realizó la agresión, para citarlo/a a entrevista en el establecimiento. Le informará que la entrevista tiene el fin de analizar la situación de maltrato y establecer acuerdos para el afrontamiento pacífico de lo ocurrido. (ver apartado 2.4 “Consideraciones para las entrevistas con adultos/as involucrados/as”). (**) En caso de que la directora o encargada de la unidad educativa haya sido la persona maltratada, el/la Director/a Regional definirá cuál profesional de la Dirección Regional podrá contactar a el /la apoderado/a con el fin expuesto en el (*) anterior.
2.3.2 Directora o encargada UE, o quien la reemplace, realiza las acciones urgentes tendientes a la mantención del servicio pedagógico después de recibida las orientaciones por parte de el/de la profesional del ETT (*).	-Directora de UE, o quien la reemplace -Miembros del equipo educativo según sea el caso	Inmediatamente después de haber recibido la orientación del ETT.	(*) Si la/el funcionaria/o afectada/o no estuviere en condiciones de asumir funciones al día siguiente en su sala, la directora o encargada de la UE, podrá generar una permuta transitoria a otra sala del mismo jardín infantil, de manera de no exponerla a la persona que la agredió; este cambio se deberá mantener hasta que se haya aplacado la situación crítica

Etapa 3: IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE APOYO A LA UNIDAD EDUCATIVA (UE)			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones
3.1.1 Profesional de Clima Laboral visita la UE a brindar apoyo psicosocial a la afectada/o y/o equipo educativo (*) 3.1.2 Profesional de Clima Laboral podrá derivar a la persona afectada a atención en la ACHS, de estimarlo necesario.	-Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue -Funcionaria/o afectada/o	A partir de 48 horas ocurrida la situación de agresión o amenaza o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho	(*) El profesional de Clima Laboral en la visita a la UE realiza apoyo psicosocial a través de la realización de entrevista con la persona afectada para conocer su estado biopsicosocial tras la situación de agresión, recoge eventuales dudas o preocupación de carácter legal, las que canalizará con el abogado de la Subdir. Fiscalía y Asesoría Jurídica. Además, puede brindar contención emocional al equipo educativo de sala o del j.i. según sea pertinente. En caso de que el profesional de Clima Laboral no pueda asistir al j.i. oportunamente, por planificaciones previas





			impostergables, en primera instancia podrá entrevistarse y asesorar de manera remota tanto a la directora como la/el funcionaria/o afectada/o, (videollamada de Teams, teléfono entre otros), sin perjuicio que, visitará el jardín en el momento más próximo que su agenda le permita, a realizar acciones de contención emocional al equipo educativo cuando estas sean necesarias.
<p>3.2.1 Directora o quien la reemplace y el/la profesional de la Dirección Regional designado/a (*) se entrevistarán con el/la apoderado/a que realizó el maltrato dándole a conocer el incumplimiento o falta cometida, invitándolo a encontrar en conjunto una solución a lo ocurrido (*).</p> <p>3.2.2 Apoderado/a que agredió o amenazó entrega su versión de los hechos, se le invita a proponer estrategias de solución y a colaborar en la generación de acuerdos para una solución pacífica respecto de la situación ocurrida en conjunto a la directora y la o el profesional designada/o (**)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Directora o encargada UE, o quien la reemplace.- Profesional de la Dirección Regional designado por Director/a Regional.- Apoderado/a que cometió el maltrato grave.	A partir de 48 horas ocurrida la situación de maltrato grave, o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho	<p>(*) La entrevista con el apoderado/a se llevará a cabo en la unidad educativa con la presencia de la/del profesional de la dirección regional designado por el/la Director/a Regional.</p> <p>En esta entrevista la directora y/o el/la profesional designado/a de la Dirección Regional, comunicarán a el/ la apoderado/a la falta cometida, velando por informarle a partir de la presunción de inocencia. Se escuchará la versión de los hechos presentada por el/la entrevistado/a, los antecedentes y sus descargos. En el transcurso de la entrevista, mediante el diálogo entre los presentes, se definirá la medida que se implementará para detener o reparar la situación de maltrato, la que deberá guardar proporción con la falta, además de ir revisando eventuales ajustes de manera que el acuerdo alcanzado sea suscrito y sea viable en su implementación por las partes.</p> <p>El acuerdo alcanzado respecto de qué acción realizar como medida, se dejará registrada en el acta de la entrevista, para fines de conocimiento y posterior seguimiento de su cumplimiento.</p> <p>(**) En el caso en que el/la apoderado/a no esté conforme con las posibles medidas en análisis podrá presentar por escrito su disconformidad al Director/a Regional, para su ponderación y revisión.</p>
3.3 Implementación de la medida acordada en entrevista	-Según lo acordado, persona responsable de implementar la medida	A partir de la entrevista y según lo acordado	
Etapa 4: SEGUIMIENTO			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones





4.1 Profesional de Clima Laboral realiza seguimiento a las acciones de apoyo psicosocial implementadas con equipo de la unidad educativa y el/la funcionaria/o afectada/o(*)	<div>- Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue</div> <div>- Directora o encargada UE</div> <div>- Funcionaria/o afectada/o</div>	A partir de 7 días corridos de realizada la visita a la UE.(**)	(*) El profesional de Clima Laboral se contacta telefónicamente con la directora o encargada de la UE y consulta el estado actual del ambiente laboral, de la persona afectada, recoge eventuales nuevos requerimientos planteados por la directora para colaborar en su gestión. (**) El seguimiento telefónico se mantendrá hasta que las acciones y medida implementada hayan permitido restablecer el adecuado funcionamiento de la UE y la convivencia armoniosa.
4.2 Profesional designado por Director/a Regional realiza seguimiento a la medida acordada y a su implementación.	<div>- Profesional de Dirección Regional designado por Director/a Regional.</div> <div>- Directora o encargada UE</div>	A partir de 7 días corridos de entregadas las orientaciones	El profesional designado por el /la Director/a Regional, se contacta telefónicamente con la directora o encargada de la UE y consulta el estado actual del ambiente laboral, de la persona afectada, recoge eventuales nuevos requerimientos planteados por la directora para colaborar en su gestión

◊ En el caso que las agresiones verbales o amenazas hayan sido realizadas por medios virtuales y/o publicadas en redes sociales, será del caso convocar a algún profesional de la Unidad de Comunicaciones, para que en conjunto a los otros profesionales se definan las acciones a seguir, siendo específicamente su responsabilidad pronunciarse acerca de las consecuencias en el ámbito de las comunicaciones institucionales y la imagen pública de la JUNJI y por tanto entregará su opinión acerca de la pertinencia de emprender eventuales acciones comunicacionales, las que se concretarán mediante comunicados oficiales emitidos en los canales institucionales formales, con el propósito y orientadas a contribuir a la restitución de la convivencia armoniosa de la comunidad educativa, cuyas ideas centrales y/o contenido serán desarrolladas en la instancia de la Mesa técnica de Análisis en función del caso en particular.

3.4 TABLA DESCRIPTIVA 3: MALTRATO GRAVÍSIMO, ACCIONES CONSTITUTIVAS DE DELITO

Situación: Apoderado/a amenaza verbalmente o agrede físicamente a funcionarias/os, acción realizada en el establecimiento, en las cercanías, o por medios virtuales tales como redes sociales u otros canales digitales (◊).			
Etapas 1: ACTIVACIÓN PROTOCOLO			
Acciones	Responsable	Plazos o Tiempos	Observaciones
1.1 Funcionaria/s agredida verbal o físicamente, o quien haya presenciado el hecho, informa a directora o quien la reemplace, de lo ocurrido. 1.2 Directora encargada de la UE o quien la reemplace, informa por	<div>- Directora o Subrogante o quien reemplace</div> <div>- Profesional de Clima Laboral</div> <div>- Funcionaria/o agredida</div>	Apenas haya ocurrido, o se haya tomado conocimiento de la situación de agresión verbal o amenaza constitutivas de delito(**).	(*) Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 61, letra k), del Estatuto Administrativo, en el mail la directora de la UE comunicará los hechos ocurridos y los involucrados, reportando también si los niños y las niñas presenciaron lo ocurrido, dando cuenta del alcance de la afectación en la comunidad educativa que el hecho haya podido generar, solicitando en este correo, evaluar la pertinencia de realizar la





mail a Director/a Regional, Subdir. de Calidad Educativa (CE), Subdir de Fiscalía y Asesoría Jurídica, Subir. de Gestión y Desarrollo de Personas (GDP) y profesional de Clima Laboral. (*)	verbalmente o testigo de la acción		denuncia en los términos prescritos en el artículo ya mencionado, con los antecedentes recabados al envío de este. (**)Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 61, letra k), del Estatuto Administrativo, el despeje si la situación de maltrato es constitutiva de delito será realizado por los profesionales de dirección regional e informado oportunamente a la directora de la UE, revisando la pertinencia de denunciar el hecho constitutivo de delito, en atención a lo prescrito en el artículo ya referido.
Etapa 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN ACCIONES URGENTES			
2.1.1 Profesional de Clima Laboral- o quien lo reemplace (*)-, contactará a directora de UE para recabar más antecedentes de la situación y del nivel de afectación presente en la comunidad educativa.	- Profesional de Clima Laboral - Directora o Encargada de la UE o quien la reemplace	Inmediatamente después de haber tomado conocimiento de la situación de maltrato gravísimo al día hábil siguiente.	(*) En caso de que el profesional de Clima Laboral no esté disponible, el/la Subdirector/a de GDP -o quien la reemplace-, se contactará telefónicamente con la directora de la UE para recabar antecedentes.
2.1.2 Profesional de Clima Laboral comunica a Subdirector/a de Fiscalía y Asesoría Jurídica los antecedentes recabados para analizar en conjunto y despejar si la situación es constitutiva de delito o no (*).	- Profesional de Clima y Laboral - Subdirector/a de Fiscalía y Asesoría Jurídica. - Profesional de ETT correspondiente - Director/a Regional	Inmediatamente después de haber recabado antecedentes de la situación de maltrato.	(*) El propósito de esta comunicación es analizar en conjunto la situación de maltrato y despejar si ésta reviste carácter de delito o no, qué acciones urgentes se deben realizar, revisar qué tipo de asesoría jurídica requiere la directora y la persona afectada, además de evaluar la pertinencia de aplicar de Artículo n° 90 del Estatuto Administrativo, en el caso de que la agresión o amenaza lo amerite, en dicho caso la JUNJI tomará parte en el proceso judicial, realizando la denuncia pertinente. (**) El ETT participa en el abordaje colaborativo de la situación de maltrato gravísimo orientando a la directora de la UE en base a sus requerimientos qué acciones realizar, con el fin de mitigar la eventual alteración en el ámbito técnico pedagógico del funcionamiento del jardín y en las actividades de sala teniendo especial cuidado en la eventual afectación que pudieran presentar los niños y las niñas producto de haber presenciado la situación de maltrato.
2.1.3 Profesional de Clima Laboral contacta a profesional de Equipo Técnico Territorial (ETT) correspondiente, para entregar antecedentes recabados acerca de los procesos pedagógicos para coordinar acciones de asesoría para abordaje colaborativo de la situación. (**)			Si los niños y las niñas presenciaron la situación de maltrato, se contactará al profesional del Buen Trato de Calidad Educativa para evaluar la pertinencia de activar uno de los "Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o
2.1.4 Profesional de Clima Laboral reporta la situación de maltrato y antecedentes recabados a Director/a			





Regional (o quien le subrogue)			<p>vulneración de derechos” y los procedimientos y acciones para la protección del niño(s) y/o niña (s).</p> <p>(**) Director/a Regional además de tomar conocimiento de la situación es informado para que defina cuál profesional de la Dirección Regional visitará la unidad educativa para acompañamiento presencial en la entrevista con apoderado/a. También se analizará la posibilidad de que algún funcionario/a de la Dirección Regional pueda acompañar presencialmente a la funcionaria/a afectada/o a realizar las acciones urgentes de la constatación y denuncia correspondiente.</p>
2.2.1 Profesional de Clima Laboral comunica a directora que se trata de una situación constitutiva de delito, según lo analizado con abogado de Dirección Regional, y entrega las orientaciones relacionadas a la afectada/o a directora de la UE, o a quien la reemplace. (*)	- Profesional de Clima Laboral - Directora o Encargada UE	Inmediatamente después de haber establecido con abogado qué orientar.	(*) En esta comunicación el o la profesional de Clima Laboral además de entregar la asesoría de cómo proceder, coordinará la visita a la UE para realizar las acciones de contención y acompañamiento a la persona afectada y al equipo educativo de ser necesario; la visita deberá realizarse a partir de las 48 horas de tomado conocimiento de la situación de agresión verbal.
2.2.2 Profesional de Equipo Técnico Territorial (ETT) correspondiente se contacta vía teléfono y entrega a la directora o encargada UE, las orientaciones acerca de cómo resguardar la continuidad de los procesos pedagógicos de los y las niñas de la UE.	- Profesional del ETT. - Directora o Encargada UE	Inmediatamente después de haber tomado conocimiento de los reportado por el profesional de Clima Laboral	<p>El o la profesional del ETT le entregará telefónicamente a la directora o encargada de la UE sugerencias y posibles acciones urgentes a desarrollar de acuerdo con sus requerimientos de manera que le permitan tomar decisiones para adecuar la organización de la UE.</p> <p>La directora o encargada de UE puede evaluar y gestionar los ajustes internos al equipo educativo para resguardar que -en la rutina diaria- la/el funcionaria/o afectada/o sea permutada/a transitoriamente a otra sala con el fin de de evitar el contacto directo con la persona agresora, permuta que durará hasta que no se haya apaciguado la situación de crisis producto de los hechos.</p>





<p>2.3.1 La directora – o quien la remplace- realiza las coordinaciones internas en el equipo educativo para facilitar la concurrencia de la funcionaria agredida físicamente a constatar lesiones en el centro de salud más cercano</p> <p>2.3.2 La realización de la denuncia se realizará por los canales formales establecidos por parte de la/el funcionaria/o afectada/o (*) ante Carabineros, PDI o Ministerio Público (**). En caso de que la persona afectada no la realice, será preferentemente la directora de la UE o el/la funcionario/a pertinente de la Dirección Regional el que la realizará.</p> <p>2.3.3 La directora – o quien la remplace- realiza las coordinaciones internas en el equipo educativo para facilitar la concurrencia a realizar la denuncia ante Carabineros, PDI o Ministerio Público.</p>	<p>- Directora o quien reemplace</p> <p>- Funcionaria/o afectada/o.</p> <p>- Profesional de Clima Laboral</p>	<p>Desde las 24 horas de que se determina que los hechos son constitutivos de delitos.</p>	<p>(*) La concurrencia a constatar lesiones, a realizar denuncia y a las consiguientes otras citaciones que la funcionaria por esta razón deba asistir, significarán una ausencia justificada por la obligatoriedad de realizar la denuncia y sostener todas las instancias siguientes que ésta implica, por lo que la directora no requiere autorizar mediante permiso administrativo ni horas compensatorias estas salidas, siendo necesario que la directora realice las redistribuciones de tareas y personal para facilitar la concurrencia.</p> <p>(**) Cuando se haya definido la pertinencia de aplicar de Artículo n° 90 del Estatuto Administrativo, será el/la Director/a Regional quien mediante un acto administrativo fundado instruirá que la JUNJI tomará parte en el proceso judicial, a través de que los profesionales de la Subdir. Fiscalía y Asesoría Jurídica realicen la denuncia pertinente a través de los respectivos canales.</p>
<p>2.4.1 Directora o encargada UE, o quien la reemplace, realiza las acciones urgentes tendientes a la mantención del servicio pedagógico después de recibida las orientaciones por parte de el/de la profesional del ETT (*).</p>	<p>- Directora, o quien la reemplace</p> <p>- Miembros del equipo educativo según sea el caso</p>	<p>Inmediatamente después de haber recibido la orientación del ETT</p>	<p>(*) Si la/el funcionaria/o afectada/o no estuviere en condiciones de asumir funciones al día siguiente en su sala, la directora o encargada de la UE, podrá generar una permuta transitoria a otra sala del mismo jardín infantil, de manera de no exponerla a la persona que la agredió; este cambio se deberá mantener hasta que se haya aplacado la situación crítica</p>
<p>2.5.1 Directora o encargada UE, o quien la reemplace, se contacta de la manera más expedita con el o la apoderado/a que cometió el maltrato gravísimo para citarlo/a a reunión después de</p>	<p>- Directora, o quien la reemplace</p>	<p>A partir de 48 horas de ocurrida la situación de maltrato o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho</p>	<p>(*) La directora de la UE o quien la reemplace se comunicará telefónicamente, o vía mail con el/la apoderado/a que realizó la agresión, para citarlo/a a entrevista en el establecimiento. Le informará que la entrevista tiene el fin de analizar la situación de maltrato y establecer acuerdos para el afrontamiento pacífico</p>





recibida las orientaciones por parte de el/de la profesional de Clima Laboral (*).			de lo ocurrido. (ver apartado 2.4 “Consideraciones para las entrevistas con adultos involucrados/as”). (**) En caso de que la directora o encargada de UE haya sido la persona maltratada, el/la Director/a Regional definirá cuál profesional de la Dirección Regional podrá contactar al a la apoderado/a con el fin expuesto en el (*) anterior.
Etapa 3: IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE APOYO A LA UNIDAD EDUCATIVA (UE)			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones
3.1.1 Profesional de Clima Laboral visita la UE a brindar apoyo psicosocial a la afectada/o y/o equipo educativo (*) 3.1.2 Profesional de Clima Laboral podrá derivar a la persona afectada a atención en la ACHS, de estimarlo necesario.	- Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue	A partir de 48 horas ocurrida la situación de maltrato gravísimo o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho	(*) El profesional de Clima Laboral en la visita a la UE realiza apoyo psicosocial a través de la realización de entrevistas con la persona afectada para conocer su estado biopsicosocial tras la situación de agresión, recoge eventuales dudas o preocupación de carácter legal, las que canalizará con el abogado de la Subdir. Fiscalía y Asesoría Jurídica. Además, puede brindar contención emocional al equipo educativo de sala o del j.i. según sea pertinente. En caso de que el/la profesional de Clima Laboral no pueda asistir al j.i. oportunamente, por planificaciones previas impostergables, en primera instancia podrá entrevistarse y asesorar de manera remota tanto a la directora como la funcionaria afectada, (videollamada de Teams, teléfono entre otros), sin perjuicio que, visitará el jardín en el momento más próximo que su agenda le permita, a realizar acciones de contención emocional al equipo educativo cuando estas sean necesarias.





<p>3.2.1 Directora o quien la reemplace, en conjunto con el/la profesional de designado/a de la Dirección Regional(*), entrevistan a el/ la apoderado/a que realizó la acción de maltrato gravísimo dándole a conocer la falta cometida, recalando la importancia de velar en conjunto por la convivencia armoniosa de la comunidad educativa. (*)</p> <p>3.2.2 Apoderado/a entrega su versión de los hechos, descargos y las razones de la agresión, : se le invita a proponer estrategias de solución y a colaborar en la generación de acuerdos para una solución pacífica respecto de la situación ocurrida</p> <p>. (**) (***)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Directora o encargada UE, o quien la reemplace.- Profesional de la Dirección Regional designado por Director/a Regional.- Apoderado/a que cometió el maltrato gravísimo.	<p>A partir de 72 horas ocurrida la situación la situación de maltrato gravísimo, o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho</p>	<p>(*) La entrevista con el apoderado/a se llevará a cabo en la unidad educativa con la presencia de la/del profesional de la Dirección Regional designado por el/la Director/a Regional.</p> <p>En esta entrevista la directora y/o la profesional de la Dirección Regional, comunicarán a el/la apoderado/a la falta cometida, velando por informarle a partir de la presunción de inocencia. Se escuchará la versión de los hechos presentada por el/la entrevistado/a, los antecedentes y sus descargos. En el transcurso de la entrevista, mediante el diálogo entre los presentes, se definirá la medida que se implementará para detener o reparar la situación de maltrato, la que deberá guardar proporción con la falta, además de ir revisando eventuales ajustes de manera que el acuerdo alcanzado sea suscrito y sea viable en su implementación por las partes.</p> <p>(**) Esta entrevista será resumida en un acta que deberá resguardar la identidad del párvulo cuya familiar cometió la agresión, que debe ser firmada por todos los participantes de la entrevista (usar formato anexo); de realizarse de manera virtual, se acusará recibo y se considerará firmada mediante respuesta vía mail al acta. Cabe recalcar que lo acordado se deberá ceñir a lo establecido en el Reglamento de Convivencia del establecimiento</p> <p>(***) En el caso en que el/la apoderado/a no esté conforme con las posibles medidas en análisis en la entrevista, podrá presentar por escrito su disconformidad a el/la Director/a Regional planteando una propuesta diferente a la conversada, para que sea revisada y en la medida de las posibilidades institucionales se efectúen los ajustes viables.</p>
<p>3.3 Implementación de la medida acordada en entrevista</p>	<p>-Según lo acordado, persona responsable de implementar la medida</p>	<p>A partir de la entrevista y según lo acordado</p>	
<p>3.4 La/el funcionaria/o afectada/o realiza las acciones judiciales pertinentes en la situación de maltrato gravísimo constitutiva de delito con la asesoría del abogado de la Subdir.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Subdirector/a o abogado de la Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica.- Funcionaria/o afectada/o	<p>A partir del momento de haber realizada la denuncia y según los plazos establecidos en las entidades pertinentes</p>	<p>(*) La asesoría que el abogado de la Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica brindará a la persona afectada, podrá ser de tipo orientaciones prácticas respecto de procedimientos legales, hasta el apoyo jurídico mediante otorgamiento de defensa con medios institucionales, cuando se haya ponderado y constatado</p>





Fiscalía Asesoría Jurídica (*).			que el maltrato gravísimo haya ocurrido en el contexto de las funciones propias de su cargo y esté sufriendo las consecuencias derivadas del correcto ejercicio de la función pública, siendo en estos casos invocado el artículo n° 90 del Estatuto Administrativo.
Etapa 4: SEGUIMIENTO			
Acciones	Responsables	Plazos o Tiempos	Observaciones
4.1 Profesional de Clima Laboral realiza seguimiento a las acciones de apoyo psicosocial implementadas con equipo de la unidad educativa y la/el funcionaria/o afectada/o (*)	- Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue - Directora o encargada UE - Funcionaria/o afectada/o	A partir de 7 días corridos de realizada la visita a la UE. (**)	(*) El/la profesional de Clima Laboral se contacta telefónicamente con la directora o encargada de la UE y consulta el estado actual del ambiente laboral, de la persona afectada, recoge eventuales nuevos requerimientos planteados por la directora para colaborar en su gestión. (**) El seguimiento telefónico se mantendrá hasta que las acciones y medida implementada hayan permitido restablecer el adecuado funcionamiento de la UE y la convivencia armoniosa.
4.2 Profesional designado por Director/a Regional realiza seguimiento a la medida acordada y a su implementación.	- Profesional de Dirección Regional designado por Director/a Regional. - Directora o encargada UE	En función de los plazos acordados.	El profesional designado por el /la Directora/a Regional, se contacta telefónicamente con la directora o encargada de la UE y consulta el estado actual del ambiente laboral, de la persona afectada, recoge eventuales nuevos requerimientos planteados por la directora para colaborar en su gestión
4.3 Cuando se haya determinado que la situación es constitutiva de delito, el Abogado de Subdir. Fiscalía y Asesoría Jurídica realizará la adecuada tramitación de la causa interpuesta a favor de la funcionaria/o afectada/o.	- Subdirector /a o abogado de la Subdir. de Fiscalía y Asesoría Jurídica.	Acorde a los plazos legales.	

◊ En el caso que las agresiones verbales o amenazas constitutivas de delito hayan sido realizadas por medios virtuales (Redes sociales, WhatsApp, mail u otros), será del caso convocar a algún profesional de la Unidad de Comunicaciones y participación ciudadana a sumarse a la reunión de la Mesa Técnica de Análisis, para que en conjunto a los/as otros profesionales se definan las acciones a seguir. Será responsabilidad de los/as funcionarios/as de esta unidad pronunciarse acerca de las consecuencias en el ámbito de las comunicaciones institucionales y la imagen pública de la JUNJI de estas acciones, además de proponer las acciones comunicacionales pertinentes (o eventualmente la omisión de éstas), las que se concretarán mediante comunicados oficiales emitidos en los canales institucionales formales orientadas a colaborar a la restitución de la convivencia armoniosa de la comunidad educativa, cuyas

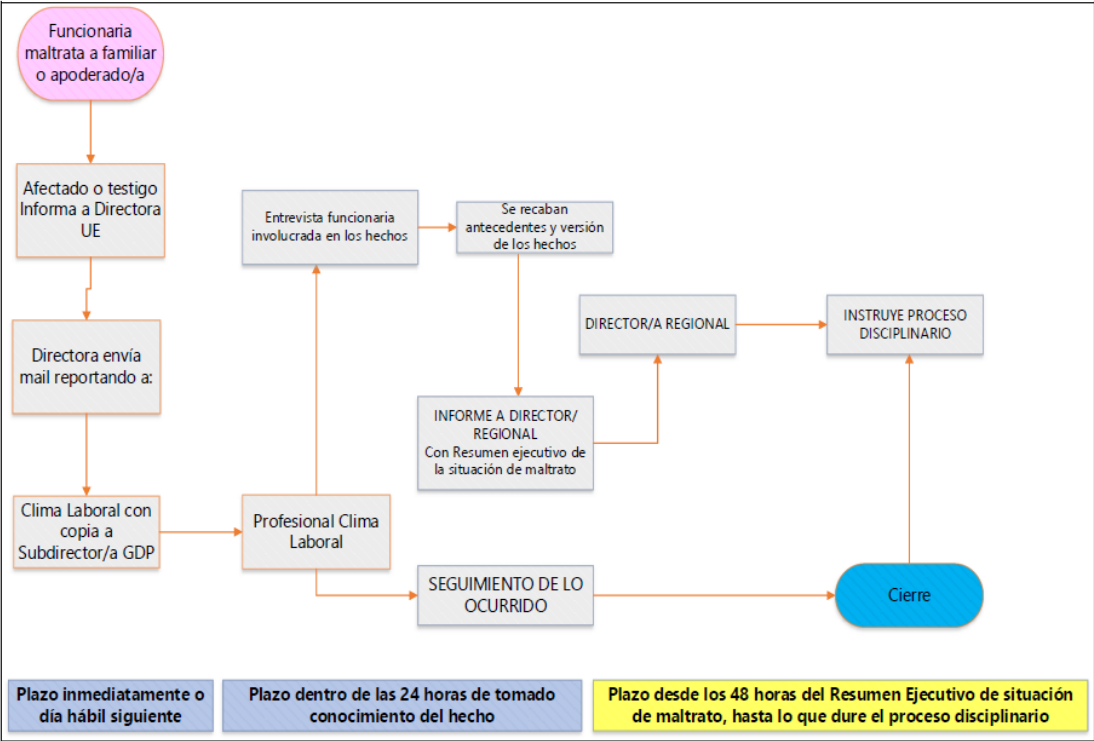


ideas centrales y/o contenido serán desarrolladas en la instancia de la Mesa técnica de Análisis en función de cada caso en particular.

4 SITUACIONES DE MALTRATO DE FUNCIONARIAS/OS HACIA APODERADAS/OS.

Como premisa, cabe destacar que cualquier acción de maltrato cometida por un/a funcionario/a se constituyen en actos claramente reñidos con el Principio de Probidad Administrativa. Este principio señala que todo funcionario público deberá: *“observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”*, por tanto, toda amenaza, insulto o agresión física son conductas reprochables y ajena a los estándares del desempeño establecidos como obligaciones funcionarias. Adicionalmente, el Estatuto Administrativo, en su título III, artículo 61 letra c.) señala al respecto que es obligación de los funcionarios: *“Realizar sus labores, con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución”*. De lo anterior se desprende que el abordaje de estas situaciones seguirá lo prestablecido en el Estatuto Administrativo, tanto en cuanto al curso de acciones, como a las medidas a imponer cuando así lo haya determinado la máxima autoridad. En dicho marco regulatorio está definido el justo ordenamiento de los procesos de investigación y sanción, quedando además resguardados el derecho al debido proceso, a participar de las instancias para realizar descargos y realizar propia defensa para el caso de las/os funcionarias/os imputadas del maltrato.

4.1 DIAGRAMA DE FLUJO MALTRATO DE FUNCIONARIAS/OS HACIA APODERADAS/OS.





4.2 TABLA DESCRIPTIVA 4: MALTRATO DE FUNCIONARIA/O HACIA APODERADO/A

Situación: Funcionario/a de JUNJI realiza acción de maltrato hacia un/a apoderado/a o familiar, la que es realizada en el establecimiento, o en las cercanías, o por medios virtuales tales como redes sociales u otros canales digitales.			
Acciones	Responsable	Plazos o Tiempos	Observaciones
1.1 Familiar afectado/a o testigo hecho de maltrato de parte de una funcionaria de JUNJI contra un/a apoderado/a o familiar, informa a Directora o Encargada de UE. 1.2 Directora UE informa a Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue o reemplace	- Apoderado o familiar afectado o testigo ¹⁴ del hecho de maltrato -Directora, o quien la reemplace	Inmediatamente haya ocurrido la acción de maltrato o de que la directora haya tomado conocimiento del hecho	(*) La directora de la UE o quien la reemplace comunicará a el/la profesional de Clima Laboral de la Subdirección de GDP los aspectos centrales de la situación ocurrida, para luego reportar por escrito enviando un correo electrónico que entregue la información resumida de los sucesos, idealmente entregando algún elemento contextual que permita ponderar las medidas que correspondan. Si los niños y las niñas presenciaron la situación de maltrato, se contactará al profesional del Buen Trato de Calidad Educativa para evaluar la pertinencia de activar uno de los “Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos” y los procedimientos y acciones para la protección del niño(s) y/o niña (s).
2.1 Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue toma contacto con el/la funcionaria/o que maltrató para conocer más antecedentes de la situación ocurrida (*)	- Profesional de Clima laboral o quien lo subrogue. - Funcionaria/o que maltrató	A partir de 24 horas ocurrida la situación de maltrato o de que el/la Profesional de Clima Laboral haya tomado conocimiento de éste	(*) En esta comunicación el/la profesional de Clima Laboral recabará antecedentes que le permitan contar con la versión de los hechos de la funcionaria/o que maltrató, para poder asesorar a la directora de la UE y al Director/a Regional con todos los elementos contextuales a considerar.
3.1 Profesional de Clima Laboral o quien lo subrogue reporta a Director/a Regional la situación de maltrato, mediante la vía más expedita (*). 3.2 El/la Director/a Regional evalúa los antecedentes presentados e instruye las medidas a implementar (**).	- Profesional de Clima laboral o quien lo subrogue. - Director/a Regional - Funcionario de Dirección Regional o directora UE.	A partir de 48 horas ocurrida la situación de maltrato o de que el/la Director/a Regional haya tomado conocimiento	(*) El/la profesional de Clima Laboral con los antecedentes recabados con la directora de la UE y la funcionaria/o que maltrató, realiza un reporte ejecutivo de la situación de maltrato; de contar con ulterior información a propósito de eventuales procesos de acompañamiento para la gestión de conflictos que haya realizado en la UE previamente, podrá incluirlos en el reporte cuando estos aporten a la toma de decisión de la máxima autoridad.

¹⁴ El/ la testigo podrá ser tanto otra funcionaria/o del equipo educativo como también otro familiar o apoderado, que haya presenciado el maltrato





3.3. En caso de que la situación reportada revista carácter de delito, la realización de la denuncia se realizará a través de los canales formales establecidos ante Carabineros, PDI o Ministerio Público, por parte preferentemente de la directora de la UE o el/la funcionario/a pertinente de la Dirección Regional.			(**) El /la Director/a Regional, considerando todos los antecedentes del caso y su nivel de gravedad, ponderará si instruir una medida (anotación de demérito, suspensión de funciones, traslado entre otras) o un procedimiento disciplinario tendiente a investigar la eventual responsabilidad administrativa en los hechos reportados. En el marco del procedimiento disciplinario, se llevará a cabo la ponderación de la sanción proporcional y pertinente a la falta acometida en función a las sanciones establecidas en el Estatuto administrativo.
4 Profesional de Clima Laboral realiza seguimiento con la directora de la UE (*).	- Profesional de Clima laboral o quien lo subrogue - Directora de la UE o quien la reemplace	A partir de 10 días hábiles de implementada la medida instruida por Director/a Regional	(*) El propósito de este seguimiento es revisar y analizar con la directora de la UE el estado del funcionamiento del j.i. y eventuales afectaciones del ámbito psicosocial del equipo educativo producto de la situación de maltrato y las medidas implementadas, a objeto de brindar apoyo y/o asesoría a la directora según sean sus requerimientos al respecto.

5 SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE FUNCIONARIAS/OS

Las situaciones de maltrato entre funcionarias/os sean agresiones físicas o violencia psicológica (agresiones verbales) pueden surgir por haber evitado gestionar a tiempo ciertos conflictos en el seno de los equipos educativos. Frente a esa constatación, la JUNJI ha desarrollado el Manual de Gestión de Conflictos (MAGECO) donde se detalla cómo se realiza la gestión de conflictos entre los y las funcionarias/os de la JUNJI; en este manual institucional se describen las etapas, las responsabilidades de los diversos actores convocados, los flujos de acción a seguir para abordar y propender a la solución de los conflictos internos. El MAGECO en este orden de cosas, se constituye en la estrategia preventiva de las situaciones de maltrato, toda vez que se orienta al fomento de la sana convivencia, la mitigación del factor de riesgo asociado a la relación entre pares y la mantención de los ambientes bientratantes a través de una gestión de los conflictos fundada en criterios técnicos.

Por otra parte, y en el escenario de que un conflicto no haya sido abordado y resuelto oportunamente, cabe señalar que se podría configurar situaciones de **maltrato laboral**, el que se define como *“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.”* Frente a dicha situación, la/el funcionaria/o afectada/o puede realizar la denuncia por maltrato laboral siguiendo el procedimiento institucional aprobado por la Resolución exenta N° 015/517, de 2019, de la Vicepresidenta Ejecutiva de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles, que aprueba el “Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual (MALS) al interior de la JUNJI”.

Para el abordaje de estas situaciones entonces la directora de la UE, o un/a testigo reporta el hecho a Clima Laboral mediante la vía más expedita. Dentro de las 24 horas de tomado conocimiento de los hechos, el o la profesional de Clima Laboral toma contacto con las/os funcionarias/os involucradas para

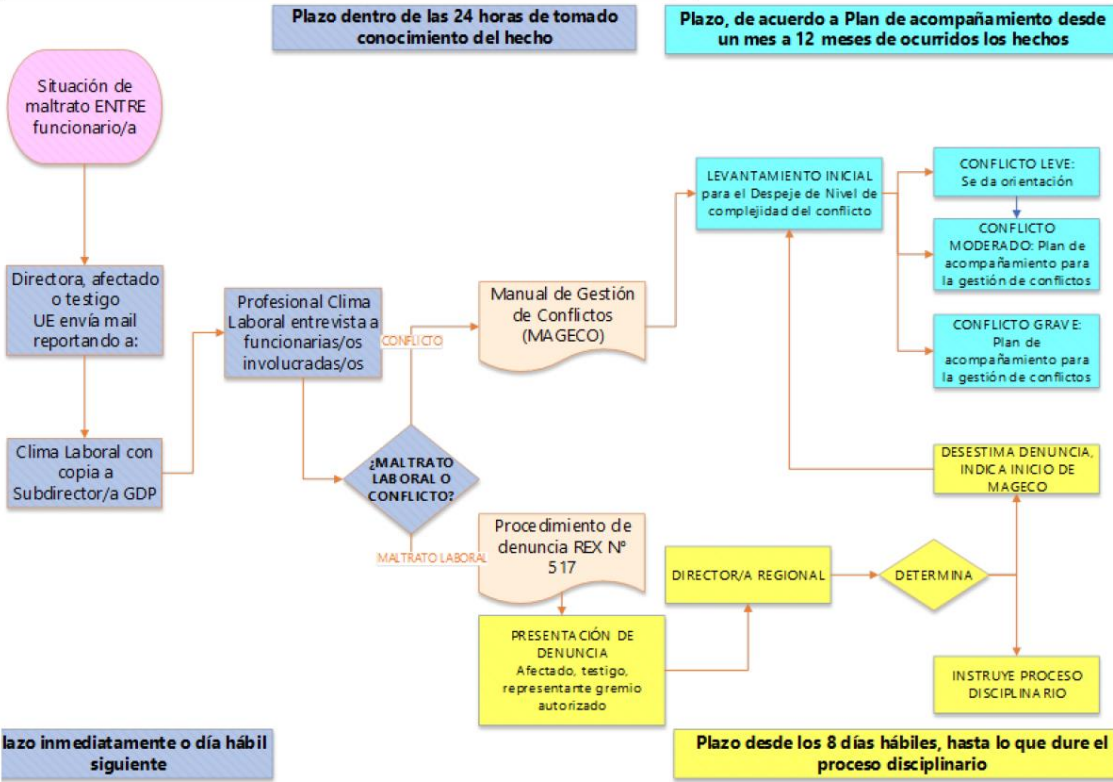




entrevistarlas y recabar más antecedentes de la situación ocurrida, para luego entregar la asesoría técnica respecto de si se activa el Manual de Gestión de Conflictos o una de las funcionarias involucradas realiza la denuncia por MALS.



5.1 DIAGRAMA DE FLUJO ANTE SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE FUNCIONARIAS/OS





6 SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE APODERADAS/OS O FAMILIARES

Ante una situación de maltrato o violencia entre apoderados ocurrida al interior o en las cercanías del establecimiento, las acciones que JUNJI emprenda buscarán velar por la integridad física y psíquica de todos los integrantes de la comunidad educativa, con especial cuidado de los niños y niñas.

En estas situaciones se actuará de la siguiente manera:

1. La Directora de la UE evaluará la situación de maltrato entre apoderadas/os o familiares, con los conocimientos del contexto y de los adultos involucrados, para determinar las acciones urgentes de inmediatas realización (llamar a Carabineros, contactar a los servicios de urgencia que correspondan, entre otras).
2. La Directora de la UE reportará a la Dirección Regional, los hechos ocurridos enviando un correo electrónico a el/la Director/a Regional, a el/ la Subdirector/a de Calidad Educativa y a el/la Subdirector/ a de GDP **inmediatamente después de haber tomado conocimiento de lo ocurrido**.
3. El Director/a Regional, a el/ la Subdirector/a de Calidad Educativa y a el/la Subdirector/ a de GDP inmediatamente hayan tomado conocimiento de lo informado, en conjunto analizarán la situación y el /la Director/a Regional designará a un profesional de la Dirección Regional para que concurra a la UE para realizar acompañamiento a la comunidad educativa a través de llevar a cabo acciones tendientes a restablecer el normal funcionamiento del servicio educativo y eventualmente a entrevistarse con las/los apoderadas/os involucradas/os.
4. En el caso que el equipo de la unidad educativa producto de la situación de maltrato entre apoderadas/os presente afectación psicosocial, el profesional de Clima Laboral será convocado para asistir a la UE a realizar contención emocional al equipo educativo, **a partir de las 24 horas** de definido el abordaje a implementar.
 - a. El/la profesional de Clima Laboral de la Subdirección de GDP realizará contención, acompañamiento y asesoría a las funcionarias/os. En el caso de que alguna funcionaria/o esté severamente afectada en términos biopsicosociales, le recomendará que asista a la Asociación Chilena de Seguridad, o el organismo administrador en convenio.
5. El/la profesional designado por el/la Director/a Regional deberá orientar y acompañar al equipo educativo a objeto de que se retome con normalidad las actividades educativas si éstas se han visto afectadas. Además, éste podrá orientar la flexibilización de las actividades pedagógicas planificadas si esto fuese necesario.
6. El/la profesional designado por el/la Director/a Regional en conjunto con la directora de la UE evaluarán la posibilidad de entrevistarse por separado con los apoderados involucrados en el suceso, con el objetivo de relevar la importancia de velar colectivamente por la convivencia armoniosa de la comunidad educativa buscando establecer posibles acuerdos para su restablecimiento. En caso de ser necesario se considerará la posibilidad de generar un cambio de apoderado.
7. El/la profesional de Clima Laboral y el/la profesional de la Dirección Regional designado por el/la Director/a Regional, realizarán el seguimiento -a distancia o presencial- a la situación de la comunidad educativa luego de ocurrida la situación de maltrato, con el propósito de colaborar con el restablecimiento del servicio educativo. Este seguimiento se realizará **a partir de los 7 días hábiles de abordada la situación de maltrato** entre apoderadas/os o familiares.





ANEXO





ACTA ENTREVISTA

Objetivos de la reunión o actividad	<div><div>-</div>Analizar la situación de maltrato entre adultos en la Comunidad Educativa</div> <div><div>-</div>Definir en conjunto las medidas o acciones reparatorias</div>
-------------------------------------	---

Día	Haga clic aquí para escribir una fecha.	Hora de Inicio		Hora de Término	
-----	---	----------------	--	-----------------	--

ASISTENTES		
Nombre de apoderado, funcionario/a	Cargo y unidad	Firma

DESARROLLO

MEDIDAS Y/O ACUERDOS			
Nº	Medida o Acuerdo	Responsable	Fecha
1			
2			
3			
4			
5			





III.- INCORPÓRASE al presente acto administrativo, el “Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa”, de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles, pasando a formar parte integrante de la presente resolución.

IV.- DÉJASE ESTABLECIDO que, será competencia del Departamento de Gestión de Personas, a través de las subdirecciones regionales respectivas, remitir y poner en conocimiento a los funcionarios y funcionarias del servicio las nuevas orientaciones, aprobadas por este acto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DFS/PSV/LOD/DAO/LEO/jsr

DISTRIBUCIÓN:

- Vicepresidencia Ejecutiva.
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Departamento de Fiscalía.
- Oficina de Partes.
- Ingreso N° 716-2022.



MÓNICA ROSA MORALES SEGUEL
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA (S)
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
FECHA: 13/06/2022 HORA:10:40:16

LEEO PDCSV DAAO LIOD DPFS