



SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

**CHINCHORRO**

Arica | Camarones | General Lagos | Putre



**SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE CHINCHORRO**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 3845**  
21 de Abril de 2023

**APRUEBA GUÍA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y PREVENCIÓN DEL MALTRATO LABORAL DEL SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA CHINCHORRO**

**VISTO:**

Lo dispuesto en las Resoluciones N°1 y N°2, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, contenida en la ley N°19.882; La Ley N°21.516, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2023; la Ley N°21.040, que crea el Sistema de Educación Pública; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos del Estado; La Ley N° 18.834, de 2005, del Ministerio del Interior sobre Estatuto Administrativo; el Decreto N°72, de fecha 19 de Junio de 2018, del Ministerio de Educación, que fija denominación ámbito de competencia territorial, domicilio y la fecha de inicio de funciones del Servicio Local de Educación Pública Chinchorro y su ámbito de competencia territorial en las comunas de Arica, Camarones, Putre y General Lagos y otras materias que indica; en la Resolución N°6, de 2019, de Contraloría General de la República; la Resolución N°125934/90/2021 que nombra a Karla Villagra Rodríguez en calidad de Titular Directivo/a jefe/a de la Subdirección de Gestión de Personas del Servicio Local de Educación Pública de Chinchorro, el Decreto N°11 de 25 de enero de 2021, que establece el orden de subrogancia de Director Ejecutivo, y en uso de las facultades que me asisten como Directora Ejecutiva (S) del Servicio Local de Educación Pública de Chinchorro.

**CONSIDERANDO:**

- I.** Que, mediante Instructivo Presidencial N°1 (IP), sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado, de 2015, se definió la agenda 2015-2018, en esta materia.
- II.** Que, mediante Resolución N°1 de fecha 10 de noviembre del 2017, la Dirección Nacional del Servicio Civil, dio a conocer las instrucciones para la implementación del IP N°1. que aprueba normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, a todos los servicios públicos.
- III.** Que, de acuerdo con las instrucciones operacionales citadas en el numeral precedente, especialmente, en lo que dice relación al eje de Ambientes Laborales, en el cual se instruye:
  - Artículo 43º, que los Servicios Públicos deberán elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, teniendo presente la normativa vigente.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodríguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 1 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

- Artículo 44º, que los Servicios Públicos deberán elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, considerando acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo, entre otras.
- Artículo 45º, que el Programa de Calidad de Vida Laboral, el Protocolo de Conciliación, el Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y el plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual; deberán ser formalizados a través de resolución exenta o decreto, según corresponda.

- IV.** Que, el Departamento de Desarrollo Organizacional de la Subdirección de Gestión de Personas debe contar con instrumentos técnicos y administrativos que le permitan desarrollar con eficacia y eficiencia sus funciones en materia de promoción, prevención y reacción en materias de trato y convivencia en contextos educativos.
- V.** Que, en virtud de las consideraciones y antecedentes expuestos, se viene en dictar el siguiente acto administrativo:

**RESUELVO:**

- I.** **APRUÉBESE**, " GUÍA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y PREVENCIÓN DEL MALTRATO LABORAL DEL SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA CHINCHORRO", la cual se reproduce íntegramente a continuación:

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 2 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

# GUÍA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y PREVENCIÓN DEL MALTRATO LABORAL

---

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

**CHINCHORRO**

Arica | Camarones | General Lagos | Putre

**SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
CHINCHORRO**

Región de Arica y Parinacota

Abril, 2023

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 3 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104



<b>ELABORADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>CARMEN GLORIA ZAMBRANO PASTOR</b> Jefa Depto. Desarrollo Organizacional Subdirección de Gestión de Personas	<b>KARLA VILLAGRA RODRIGUEZ</b> DIRECTORA EJECUTIVA (S) Servicio Local de Educación Pública Chinchorro
<b>IGNACIO JOHNSON MONTENEGRO</b> Encargado de Convivencia Escolar Subdirección de Apoyo Técnico Pedagógico	

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 4 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

# SLEP CHINCHORRO

*En Equipo Trabajamos por una Cultura de Respeto y Buen Trato*

Como Servicio Local de Educación Pública sentimos un profundo compromiso enfocado en promover una política de Buen Trato que responda a una cultura organizacional basada en el respeto, nuestros valores y lineamientos estratégicos. Es por ello, que ponemos en marcha una campaña que promueve la convivencia armoniosa de todas las personas propiciando el respeto, la participación y la confianza de forma transversal en toda nuestra comunidad educativa, es decir, funcionarios, funcionarias, apoderados, apoderadas y sobre todo con niñas, niños, y jóvenes que se forman día a día en nuestros establecimientos educacionales.

Queremos que toda la comunidad educativa se involucre en esta transformación cultural y en particular, en las iniciativas enfocadas en el buen trato, construyendo ambientes educativos saludables y de sana convivencia.

¿Sabías que el buen *trato* implica *promover, denunciar, acoger, amar, respetar, participar*? Invitamos a estudiantes, padres, madres y apoderados, docentes, técnicos y técnicas, personal administrativo y profesionales en general, a involucrarse en esta campaña por el Buen Trato.

***Buen trato, “Incluye todos los estilos de relación y comportamientos que promueven el bienestar y aseguran una buena calidad de vida. Esto supone el reconocimiento de las propias necesidades y las del otro, así como el respeto por los derechos de las personas a vivir bien” (Arón y Machuca, 2002, p.3).”***

La posibilidad de generar un buen trato se logra construyendo de manera sistemática y planificada buenos canales de comunicación y buenas relaciones entre las familias, en las escuelas y en las comunidades. Es por ello, que tenemos un compromiso institucional para construir una cultura escolar de buen trato y por añadidura una sociedad pacífica y democrática. Hacemos un llamado a las comunidades educativas a promover la cultura del Buen Trato entre y hacia las y los estudiantes; entre y hacia maestras y maestros, entre y hacia los equipos de gestión; entre y hacia madres-padres y tutoras/es; y entre y hacia las autoridades comunales y regionales.

Desde una dimensión institucional educativa los invitamos a defender esta política del buen trato exigiendo y garantizando nuestros derechos individuales y colectivos como son “*los servicios de salud y educación de calidad, comunidades higienizadas, vivir dignamente con iguales oportunidades para hombres y mujeres sin importar su sexo, condición social, ideología, etc. El Buen Trato es posible a través de principios fundamentales: Reconocimiento de la dignidad, Empatía, Diálogo y Comunicación Efectiva, Interacción Igualitaria, Negociación, Justicia Social*”

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 5 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

# 1. PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO

## 1.1 ¿QUÉ ES EL BUEN TRATO?

El buen trato se define en la relación con otro y/o con el entorno y se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan. Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido)

El buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El uso de expresiones como “por favor” o “gracias” forma parte del buen trato. El buen trato, de todas formas, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico o en actitudes. Existen personas que definen el buen trato como la ausencia de acciones o situaciones maltratantes, sin embargo eso corresponde más bien a una consecuencia de una relación de buen trato.

## 1.2 ¿CONOCES LA POLÍTICA DE BUEN TRATO Y CONVIVENCIA DEL SLEPCH?

*"El Servicio Local de Educación Chinchorro realza la importancia de promover el Buen Trato a nivel transversal y con todos los actores que interactúan dentro del sistema escolar, potenciando el clima y los ambientes laborales positivos, basados en una cultura organizacional de respeto mutuo, inclusiva y de no discriminación. Orientándonos, hacia mejorar los grados de satisfacción, calidad de vida y bienestar de toda la comunidad educativa.*

*Se entenderá que el Bienestar debe ser integral, es decir, psicológico, físico y social, por lo que es necesario establecer condiciones que promuevan y potenciando el Buen Trato y la sana Convivencia. De este modo, se conduce a toda la comunidad educativa hacia una política enfocada a las relaciones humanas, respeto, tolerancia, junto a la visión de trabajar de forma colaborativa y con liderazgos enfocados en la gestión del talento.*

*El Buen Trato es responsabilidad de todos y todas, por lo que debemos considerar lo siguiente:*

- *Se generan lineamientos transversales por parte del Servicio Local hacia sus Establecimientos, trabajando en conjunto con equipos de gestión y convivencia escolar.*
- *Se establece la igualdad de oportunidades, trato justo y la equidad de género, en el marco del compañerismo y respeto mutuo.*
- *Se desarrollan planes de trabajo enfocados en fortalecer el clima laboral, siendo instancias participativas con los agentes relevantes dentro del proceso.*
- *Se facilitan lineamientos y se establece una guía permanente con las jefaturas, con el fin de ejercer liderazgos positivos.*
- *Se define como relevante el Buen Trato en todos los contextos; Jardines, Escuelas, Liceos, Programa 01 Servicio Local y en la interacción con Comité Directivo, Asociaciones de funcionarios, entre otros.*
- *Se definen reglamentos, procedimientos y protocolos para denunciar maltrato, acoso laboral y sexual con el fin de investigar y sancionar."*

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 6 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

### 1.3 ¿CÓMO PROMOVER EL BUEN TRATO?

En conjunto a la comunidad educativa, principalmente a través de sus espacios democráticos se pueden desarrollar y concretar diferentes acciones que promuevan el buen trato, tales como:

- *Relevando el Plan de Gestión de Convivencia Escolar Anual según lo requiere la normativa educacional, que concretiza acciones, programas, proyectos e iniciativas preventivas y de promoción de la buena convivencia escolar.*
- *Charlas que fomenten la buena convivencia escolar para padres, madres y apoderados, sobre temas concretos, ej., vulneración de derechos, prevención de drogas, alcohol, maltrato infantil, autocuidado.*
- *Capacitación por estamentos, con énfasis en docentes y asistentes de la educación en estrategias para la resolución constructiva de conflictos y tópicos relativos a la vulneración de derechos.*
- *Las jornadas de reflexión de curso buscan consolidar los valores que se basan en el respeto al prójimo, por lo que propenden a una buena convivencia y acertada resolución de conflictos.*
- *Promoción de valores y principios expuestos en el PEI y trabajados para la vida cotidiana de los estudiantes*
- *Generar un procedimiento claro y concreto ante situaciones de vulneración de derechos, violencia y agresiones sexuales, así como cualquier otra ocurrencia escolar que afecte y/o lesione a cualquiera de los integrantes de la comunidad.*
- *Relevar la hora de Orientación y Consejo de Curso, como un momento propicio para mediar diferencias entre estudiantes.*
- *Generar espacios democráticos que permitan a los estudiantes también proponer posibles soluciones a sus conflictos, con profesores u otros miembros de la comunidad.*

"Para alcanzar este propósito, es primordial **contar con un sistema educativo que promueva la sana convivencia** al interior de las comunidades educativas, lo que, sin duda, debe contemplar **estrategias** para asegurar las condiciones adecuadas para el **buen desempeño de docentes y asistentes de la educación**, pues representan un pilar fundamental en la formación y desarrollo de niñas, niños y jóvenes durante su etapa escolar"

En este sentido la **Ley General de Educación**, señala que los docentes y asistentes tienen derecho a que se respete su **integridad física, psicológica y moral**, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos por parte de los integrantes de la comunidad educativa.

En esta misma línea, es necesario que los distintos estamentos y representantes de las comunidades educativas promuevan un buen trato resguardando los derechos de nuestros funcionarios, tales como:

- Respetando a la integridad personal: **El funcionario debe desarrollar su labor en un ambiente de respeto a su integridad física, psicológica y moral.**
- Participando de instancias colegiadas: **Adherir a espacios de participación que deliberen y adopten decisiones en el establecimiento.**
- Trabajando en espacios físicos adecuados: **Desempeñarse en un entorno apropiado a las funciones encomendadas, resguardando su bienestar.**
- Trabajando en un ambiente tolerante y de respeto mutuo: **Contar con un entorno de aceptación, valoración y buen trato entre los integrantes de la comunidad educativa.**
- Presentando iniciativas para el progreso del establecimiento: **Plantear ideas, acciones o estrategias que contribuyan al logro del Proyecto Educativo.**
- No ser discriminados arbitrariamente: **No ser excluido o apartado sin razón justificada.**
- Asociarse libremente: **Constituir y/o retirarse de agrupaciones que representen intereses colectivos.**

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 7 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104



## 1.4 CONSECUENCIAS POSITIVAS DE CONTRUIR ENTORNOS DE RESPETO Y BUEN TRATO

Las posibilidades que construir una cultura de respeto y buen trato nos permiten generar y establecer espacios y climas sociales nutritivos para toda nuestra comunidad. Es por ello que ponemos a su disposición diferentes consecuencias de liderar un enfoque de climas nutritivos:

- Enfoque de recursos: Se destacan las fortalezas y talentos de cada estudiante, reconociendo explícitamente sus logros y asumiendo los errores como oportunidades de aprendizaje. No se desconocen las dificultades, sino que se ayuda a superarlas.
- Enfoque de Cooperación: Se promueve una lógica de bien común, trabajando en conjunto para lograr metas conjuntas para que todos se beneficien del trabajo en equipo, a través de relaciones solidarias y de confianza.
- Enfoque de Pertenencia: Se promueve una lógica de bien común, buscando la integración de todos: se manifiesta interés por cada miembro, haciéndolos sentir como parte importante del grupo, y se brindan oportunidades de participación.
- Enfoque de Jerarquías de actualización: Las normas disciplinarias promueven la convivencia en lugar de la obediencia; y las reglas explicitan las conductas esperables y las que se deben sancionar. Lo que se sanciona son las conductas y no las personas.
- Enfoque de Manejo constructivo de conflictos: Se considera el conflicto como algo inherente a la convivencia, por lo que se reconocen y explicitan los conflictos para poder resolverlos a través de la negociación, predominantemente. Se promueve la reflexión y el desarrollo de la empatía.

## 1.5 ¿QUÉ ES EL MAL TRATO?

Se conoce como maltrato a la acción y efecto de maltratar, que significa tratar mal a una persona. Se refiere a una forma de agresión que se puede manifestar de dos formas principalmente; maltrato físico y maltrato psicológico que se da en el marco de una relación entre dos o más personas, sin embargo, existe otras formas que provocar el maltrato a una persona:

- La violencia física, es decir, toda forma de agresión física perpetrada por los compañeros, los docentes o miembros del personal escolar con la intención de herir.
- La violencia psicológica que se manifiesta mediante agresiones verbales o emocionales, en la que figuran todas las formas de exclusión, rechazo, insultos, propagación de rumores, mentiras, injurias, burlas, humillaciones, amenazas o castigos psicológicos.
- La violencia sexual, que incluye la intimidación con carácter sexual, el acoso sexual, los toqueteos no deseados, la coerción sexual y la violación perpetrada por un docente, un miembro del personal escolar o un compañero de clases.
- El acoso, mediante el que se define más bien un modo de comportamiento que incidentes aislados, y que puede definirse como un comportamiento intencional y agresivo que tiene lugar de manera repetida contra una víctima. Puede manifestarse de diferentes formas:
  - ✓ Acoso físico, incluidos puñetazos, patadas y destrucción de bienes;
  - ✓ Acoso psicológico, como burlas, insultos y amenazas; o en las relaciones, mediante la propagación de rumores y la exclusión del grupo; y
  - ✓ Acoso sexual, como el hecho de burlarse de la víctima mediante bromas, comentarios o gestos de carácter sexual, algo que puede interpretarse como acoso sexual en determinados países.
  - ✓ El ciberacoso es una forma de intimidación psicológica o sexual que tiene lugar en línea. Incluye la publicación o el envío de mensajes electrónicos, incluidos textos, fotos o vídeos, con el objetivo de acosar, amenazar o atacar a otra persona por conducto de diferentes redes sociales. El ciberacoso consiste fundamentalmente en propagar rumores, difundir informaciones falsas o mensajes hirientes, fotos o comentarios embarazosos o también excluir a alguien de las redes sociales u otros medios de comunicación.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 8 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104



## 1.6 COMO IDENTIFICAR UN MAL TRATO:

### En adultos:

Hacerlo no es una tarea fácil, ya que existen malos tratos difíciles de observar. El maltrato se observa en diferentes conductas y sus consecuencias son variadas. Es por ello que debemos estar atento a las siguientes conductas: El estado anímico de quien lo padece, desencadenando estrés, depresión, problemas de sueño y desmotivación.

Una de las principales características del maltrato es:

- La ofensa continua hacia una persona o las tareas que realiza.
- Predominio de críticas negativas.
- Aislamiento de un trabajador de su grupo laboral. (no se le permite).
- Desacreditación pública del trabajador.
- El trabajador es ignorado por su jefatura o compañeros.
- Poco contacto físico con compañeros y jefatura, priman otros canales de comunicación.

### En estudiantes:

El maltrato no solo afecta a la víctima sino también, a quienes acosan y a quienes son testigos de esta conducta reiterada. Es por ello que hay que estar muy atento a las consecuencias negativas que desencadena en nuestros estudiantes tales como:

- Algunas de las consecuencias más comunes son:
- Inseguridad en sí mismo, miedo al abandono y ansiedad.
- Incapacidad de comunicar sus sentimientos y pensamientos, lo que hace que tenga una pobre interacción social.
- Bajo rendimiento educativo y falta de interés por aprender o simplemente ser alguien en la vida.
- Agresión física y verbal hacia su entorno o hacia sí mismo.
- Sentimiento de culpabilidad y desconfianza.
- Suicidio, la consecuencia más devastadora de todas.

Todos los días se suman más y más personas a las campañas anti bullying para hacerle frente a esta gran problemática que agobia a los jóvenes en educación escolar. Es por ello que es muy importante hablar con los niños para determinar si el acoso escolar (u otra situación) constituye una preocupación.

Asimismo, en relación a los equipos de trabajo en contextos laborales, el Servicio Local Chinchorro cuenta con Procedimiento para denuncia por Maltrato, Acoso Laboral y Sexual bajo Res N°579 del 2023, en donde se expone conceptualmente cada definición y el protocolo de actuación frente a la denuncia.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 9 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

## 2. PREVENCIÓN DEL MAL TRATO

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
**CHINCHORRO**  
Arica | Camarones | General Lagos | Putre

### DECÁLOGO BUEN TRATO

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA CHINCHORRO



- 1 SEAMOS AMABLES**  
SONRÍE, SALUDA, SE AMABLE.
- 2 ESCUCHEMOS**  
ESCUCHA ATENTAMENTE LAS NECESIDADES DEL OTRO CON RESPETO, FACILITA LA COMUNICACIÓN.
- 3 INCLUYAMOS**  
RESPETAMOS LA DIVERSIDAD.
- 4 SEAMOS HUMILDES**  
PEDIMOS DISCULPAS, CUANDO CORRESPONDE.
- 5 EMPATICEMOS**  
EN LA CONVIVENCIA ACEPTO A LOS DEMÁS COMO UN LEGÍTIMO OTRO.
- 6 RECONOZCÁMONOS**  
RECONOCER LAS BUENAS ACCIONES, ASÍ AYUDAREMOS A FORTALECER NUESTRA CONFIANZA Y AUTOESTIMA.
- 7 TOLEREMOS**  
TOLERAR AL OTRO CON SUS VIRTUDES Y DIFERENCIA.
- 8 COLABOREMOS**  
APORTA, PARTICIPA Y OFREZCAMOS NUESTRO APOYO PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO.
- 9 RESPETEMOS**  
TE RESPETO PORQUE ERES PERSONA Y PODEMOS PENSAR DIFERENTE.
- 10 SOLIDARIZA**  
APOYÉMONOS EN LA DIFICULTAD.

Educación Pública  
Ministerio de Educación

¡EN EQUIPO TRABAJAMOS POR UNA CULTURA DE RESPETO Y BUEN TRATO!

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 10 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

## 2.1 COMO HACER FRENTE AL MAL TRATO LABORAL

El primer paso para interrumpir el maltrato laboral, es confrontar nuestras creencias limitantes que nos llevan a aceptar situaciones negativas para nuestra vida. Entrenar nuestra afectividad, ser firme y claro en que hay ciertas actitudes que no son de nuestro agrado. ¿A qué situaciones de maltrato estás dispuesto/a a decir no? Buscar apoyo en amigos, colegas, familiares, saber que tenemos apoyo tanto en el trabajo como afuera, nos da seguridad para confrontar estas situaciones. Decir "no" implica abrirnos a establecer límites necesarios y sanadores en nuestra vida. Decir "no" a los maltratos es un derecho que te pertenece, más allá que lo creas o no.

## 2.2 ¿CÓMO PREVENIR EL MALTRATO?

Existen dentro de nuestras comunidades escolares diferentes instrumentos de gestión que abordan estrategias de promoción y prevención respecto a las relaciones interpersonales que construyen cada uno de sus integrantes.

- **Reglamento Internos:** Al respecto, recordamos la importancia de socializar, analizar, difundir y evaluar sus respectivos **Reglamento Internos**, puesto que son el marco normativo que permite regular, entre otros aspectos, el trato entre cada uno de los actores del establecimiento.
  - ✓ *Todos los miembros de la comunidad educativa deben tener y mantener un comportamiento acorde a los valores, principios y objetivos del PEI.*  
*En este sentido, los miembros de la comunidad deben:*
    - ❖ *Respetarse entre sí.*
    - ❖ *Acatar las órdenes e instrucciones impartidas por el personal del establecimiento.*
    - ❖ *Emplear un lenguaje apropiado de manera de no incurrir en faltas a la moral, orden y/o buenas costumbres.*
    - ❖ *Evitar los gestos o actitudes irrespetuosas.*
    - ❖ *Ser responsable y cumplir los compromisos contraídos.*
    - ❖ *Actuar en forma ética y tener comportamientos acordes a los valores del proyecto educativo.*
- **Plan de Gestión en Convivencia Escolar:** Instruimos a nuestras comunidades educativas a fortalecer los roles y funciones de nuestros equipos de convivencia escolar respecto a la promoción del buen trato en la elaboración, aplicación y evaluación del **Plan de Gestión en Convivencia Escolar**.
  - ✓ *"El PGCE es un instrumento que orienta a la comunidad educativa en el desarrollo de estrategias para promover el buen trato, el respeto y prevenir cualquier tipo de manifestación de maltrato entre sus integrantes. Integra acciones determinadas por el Consejo Escolar, el Comité de Buena Convivencia Escolar o Consejo de Educación Parvularia. Los establecimientos educativos deben contar en todos sus niveles con un Plan de Gestión en el cual se definen las iniciativas tendientes a promover la buena convivencia" (Superintendencia de Educación, 2019).*
- **Trabajo alineado entre SLEP y Equipos de gestión de los establecimientos:** se considera clave y estratégico que el buen trato se aborde desde una mirada única y que sea transversal a todos los actores que participan en cargos de liderazgo y coordinación.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 11 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

## 2.3 ROLES ESTRATEGICOS EN LA GESTIÓN DEL BUEN TRATO

**2.3.1 Rol Dirección SLEPCH:** La dirección ejecutiva del Slep debe ser activa en realzar las iniciativas que se enmarquen en el Buen Trato, conduciendo a los equipos directivos de las unidades educativas hacia buenas prácticas y la gestión de ambientes saludables. Asimismo, las áreas de desarrollo organizacional junto a convivencia escolar de los establecimientos deben trabajar en red, a fin de alinear criterios y planes de acción que sean coherentes con la Política del Slep.

**2.3.2 3.2 Rol Equipos de Gestión:** Formular, hacer seguimiento y evaluar las metas y objetivos del establecimiento, de los planes que estén en directa relación con el buen trato. Organizar, orientar y observar las instancias de trabajo que permitan:

- ✓ Estimular y facilitar la participación de los padres y apoderados en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Desarrollar y mantener relaciones de colaboración y comunicación con los padres y apoderados.
- ✓ Desarrollar y mantener redes de apoyo para los estudiantes dentro de la comunidad educativa.
- ✓ Evaluar permanentemente la relación escuela - familia buscando su mejoramiento.

**2.3.3 Rol Equipos de Convivencia:** El respectivo equipo debe realizar un trabajo reflexivo y sistemático para colaborar en la promoción del buen trato a través de sus diferentes instrumentos de gestión:

- ✓ Participar en la elaboración y articulación del Plan de Gestión de Convivencia Escolar.
- ✓ Generar y promover acciones, medidas y estrategias orientadas a prevenir cualquier tipo de violencia entre los miembros de la comunidad educativa.
- ✓ Desarrollar políticas preventivas al interior de los Establecimientos, fomentando la Convivencia sana y armónica de sus funcionarios, y Slep Chinchorro, dando prioridad a las medidas de protección, mediante los procedimientos investigativos establecidos.
- ✓ Desarrollar y ejecutar la actualización los protocolos de acción.
- ✓ Participar en la actualización del Reglamento de Convivencia Escolar, incorporando la temática del buen trato, entre otros temas.

**2.3.4 Rol Comunidad Educativa:** *La comunidad educativa deben ser capaz de generar las condiciones para que niños y niñas aprendan y se desarrollen en espacios que acogen sus necesidades, sus características y las respetan. A su vez, significa que son capaces de activar los recursos necesarios cuando un niño o niña está siendo vulnerado en alguno de sus derechos, es decir, cuando por acción u omisión los adultos transgreden la dignidad, el bienestar físico, emocional, sexual o psicológico. Para lo anterior, es requisito conocer cuáles son los derechos de los niños y niñas, además de involucrar a toda la comunidad educativa; compartiendo sentidos, saberes y recursos que contribuyan a su bienestar integral. Los equipos educativos de los establecimientos, es decir los adultos que los constituyen, no pueden por sí solos ejercer como garantes exclusivos de todos los derechos de los niños y niñas, pero sí tienen el deber de generar y movilizar todos los recursos necesarios para que el buen trato, entendido como un derecho, sea resguardado.*

En términos generales, toda la comunidad educativa debe adquirir progresivamente habilidades que faciliten un afrontamiento saludable frente a situaciones de estrés, aumentos de cargas laborales, resolución de conflictos, entre otros contextos. Por lo que, es clave fomentar estrategias que permitan la activación de protocolos internos y externos, al mismo tiempo que proporcionar herramientas que fortalezcan la autorregulación y autocuidado frente a dichos escenarios.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 12 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

## 3. DISPOSITIVOS DISPONIBLES POR ENTORNOS HOSTILES Y/O MALS

### 3.1 FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

#### 3.1.1 Protocolo de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual (MALS):

El procedimiento por maltrato laboral, acoso laboral o sexual, tiene por objeto establecer una pauta de acción rápida, eficiente y al alcance de todos los funcionarios y funcionarias, y, en general, de toda persona que tome conocimiento de la realización de alguna de las conductas definidas en el procedimiento bajo Resolución Exenta N° 579 del 03 de febrero de 2023, en el proceso destaca la confidencialidad de la denuncia.

### ¿QUÉ HAGO SI SUFRO DE MALTRATO O ACOSO LABORAL?



1. **Solicita formulario y orientación conceptual al equipo de convivencia escolar** de tu establecimiento (en el caso de que la denuncia sea hacia la autoridad máxima, esta orientación se debe solicitar al Depto de Desarrollo Organizacional del Slep).
2. **Redacta la carta** dirigida al Director del Establecimiento o a la Directora ejecutiva Slep según corresponda.
3. **Entrega de denuncia en oficina de partes** o quien cumpla el rol de receptor en sobre cerrado.

*Recuerda que este proceso es confidencial y debes solicitar tu comprobante de recepción en Oficina de Partes*

#### 3.1.2 Protocolo de agresión de usuarios a funcionarios.

Cuando un funcionario/a sufre agresión física y/o psicológica por parte de un usuario; estudiantes, apoderados u otros externos, se podrá activar procedimiento interno de agresión de usuarios a funcionarios disponible con los equipos de convivencia local. A su vez, existen dispositivos externos (descritos en punto 4) que pueden brindar soporte emocional inmediato frente a una crisis de esas características.

#### 3.1.3 Reglamento interno de convivencia escolar

Frente a situaciones de resolución de conflictos, existe la gestión de los equipos de convivencia guiados por sus respectivos directores, quienes tienen foco en la prevención, acción activa en la resolución de conflictos, mediación y definición de compromisos. Siendo importante el seguimiento y las disposiciones de quienes participen de dicho proceso.

#### 3.1.4 Estudio Enfermedad Profesional (Asociación chilena de seguridad)

Existe un proceso de calificación de Enfermedades Profesionales que, frente a una denuncia por sospecha de enfermedad profesional, determina si su origen es o no laboral, identificando factores

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 13 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104



de riesgo y no responsabilidades, por lo que la calificación de enfermedad laboral no es sinónimo de denuncia, por el contrario, la resolución de calificación conduce a un plan de intervención enfocado en disminuir la exposición del o los agentes de riesgo en función de toda la comunidad educativa.

### 3.1.5 Síntesis de procedimiento frente a denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

## CÓMO ENTENDEMOS CADA CONDUCTA



MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL	ACOSO SEXUAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>La conducta de agresión es esporádica.</li> <li>La conducta puede ser evidente de maltrato puede ser generalizada, es decir, es un patrón que se da con muchas personas.</li> <li>Es una acción evidente y observable por otros/as. Lo que afecta a la dignidad de la persona.</li> <li>No existe un objetivo común.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La conducta de hostigamiento es reiterada.</li> <li>La conducta del acosador es selectiva, es decir, sólo a una persona o unos pocos/as.</li> <li>Es una acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otro/a.</li> <li>Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de carácter sexual no consentido.</li> </ul>

#### NO CONFUNDAMOS... NO ES MALTRATO O ACOSO:

- Un **Conflicto interpersonal** con conductas de maltrato o acoso.
- Las amonestaciones de un jefe directo.
- Críticas aisladas.
- Jornadas extensas de trabajo.
- Modificación de perfiles de cargo de acuerdo a las necesidades organizacionales.
- Rechazo de permisos administrativos amparado en el buen funcionamiento del servicio.



### ¿PUEDO HACER UNA DENUNCIA EN ACHS?



**NO** El conducto para realiza una denuncia es por medio de nuestro procedimiento interno.

Achs es el organismo administrador con el cual tenemos convenio a nivel de Slep para prestar cobertura frente a accidentes y enfermedades profesionales.

Este organismo no esta facultado para recibir y elaborar investigaciones asociadas a maltrato y/o acoso, sino que identificar agentes de riesgo que puedan generar enfermedades profesionales, tanto físicas, como de salud mental.

**¡Todos podemos ser embajadores del buen trato!**

Trabajemos juntos y juntas por un  
**Ambiente Laboral Respetuoso y Libre de Violencia.**

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 14 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

## 3.2 COMUNIDAD EDUCATIVA:

### 3.2.1 Reglamento interno de convivencia escolar:

Activar los canales de comunicación que permitan la correcta resolución de conflictos, promoviendo la sana convivencia. De ser necesario, realizar reuniones o mediaciones de compromisos, siendo el equipo de convivencia activo en el seguimiento de las recomposiciones de relaciones sociales en contextos educativos. Existirá la instancia con equipos de convivencia local, equipo directivo o en su defecto equipo de gestión del Servicio Local.

### 3.2.2 Consejo escolar:

Espacio formal en el que las y los estudiantes tienen la potestad de visibilizar necesidades y problemáticas que puedan afectar la sana convivencia y dar pie a situaciones en desdoro del buen trato.

Dicho consejo es liderado por el director/a del establecimiento, a su vez, participan representantes de padres, madres y apoderados, docentes y asistentes de la educación.

### 3.2.3 Consejo directivo:

Instancia donde representantes de la comunidad educativa se reúnen con la Dirección Ejecutiva del Servicio Local y tienen el espacio para señalar y canalizar necesidades de gestión enfocadas en los ambientes laborales.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 15 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104



## 4. OTROS DISPOSITIVOS FRENTE A CRISIS POR ENTORNOS HOSTILES Y/O MALS

A continuación se enumeran dispositivos de atención disponibles de forma inmediata que pueden ser de utilidad ya sea en contextos laborales, como de la vida cotidiana.

### 4.1 FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS SLEP

**4.1.1 Unidad de intervención en crisis (ACHS)** La Asociación Chilena de Seguridad, cuenta con la Unidad de Intervención en Crisis (UIC) prestando apoyo psicológico a colaboradores que se ven enfrentados a situaciones disruptivas o de alta complejidad. El objetivo es entregar estrategias PREVENTIVAS y acompañamiento psicológico REACTIVO, oportuno y especializado, que busca prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales asociadas a la Salud Mental.

- La fase reactiva funciona de lunes a lunes, las 24 horas a nivel nacional. Contando con 52 psicólogos distribuidos desde Arica a Punta Arenas e Isla de Pascua
- Las atenciones son preferentemente presenciales, si bien, durante la pandemia se ha adoptado la atención psicológica remota (vía plataforma o telefónica), actualmente se realizan intervenciones presenciales con un protocolo de bioseguridad adaptado.

**4.1.2 Servicio de atención de Salud NO ley; no laboral (ACHS):** Para servicios no laborales, la Asociación Chilena de Seguridad ofrece Servicios de Salud Mental (es un tipo de terapia único en Chile, que recoge lo mejor de la psicoterapia breve y focalizada, y el trabajo colaborativo entre psicólogos, psiquiatras y médicos generales, para entregarte una terapia integral y personalizada 100% online) y Traumatología, tiene rayos y sesiones de kinesiología, según disponibilidad. Para conocer más de estos servicios o agendar una cita, se puede acceder a: <https://www.achs.cl/salud-no-laboral>

### 4.2 COMUNIDAD EDUCATIVA EN GENERAL

#### 4.2.1 Hospital digital; Programa Saludablemente

¿Qué es el Hospital Digital? Es un nuevo modelo de atención en salud el cual permite a través de la tecnología acercar la atención de los pacientes.

La plataforma web del hospital Digital, es de acceso a todas las personas, pudiendo hacer uso independientemente de su previsión de salud. Algunos servicios requieren ingreso con Clave Única.

Los beneficios que aporta la plataforma a los usuarios son:

- ✓ Acceso a información relevante para el cuidado de su salud.
- ✓ Acceso rápido y sencillo a atención medica general.
- ✓ Inicio de tratamientos de manera rápida y oportuna.
- ✓ Ahorro de tiempo para conseguir una atención de salud o realizar trámites asociados.
- ✓ Próximamente, acceder a información de salud relevante, como su historial médico, recetas médicas electrónicas, entre otras.

**4.2.2 Saludable Mente:** Primera atención psicológica. Disponible momentáneamente solo por vía telefónica. Llámanos al 600 360 7777 opción 4. De lunes a viernes: de 08:30 a 20:30 horas. Página con mayor información: <https://www.hospitaldigital.gob.cl/>.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada  
 Firmante: Karla Villagra Rodriguez  
 Fecha: 21/04/2023  
 CVE: k7m6b5d573a2104  
 Páginas verificadas: 16 de 17  
 Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104

- II. Déjese establecido**, que el presente procedimiento será aplicable a todos los Establecimientos Educativos dependientes del Servicio Local Educación de Chinchorro.
- III. Establézcase**, que el presente protocolo y/o manual de actuación, que por medio de la presente resolución exenta se aprueba, comenzará a regir de manera inmediata una vez que esta, haya quedado totalmente tramitada.
- IV. REMÍTASE**, copia de la presente resolución exenta a todas las Direcciones de los Establecimientos Educativos, con la finalidad que conozcan y apliquen el presente protocolo y/o manual de actuación.

***ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.***

**KARLA VILLAGRA RODRIGUEZ**  
FIRMA DIRECTORA EJECUTIVA (S)  
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE CHINCHORRO

**Distribución:**

- Todas la Unidades Educativas dependientes del Servicio Local de Educación Pública de Chinchorro.
- Todas las Subdirecciones del Servicio Local de Educación Pública de Chinchorro.
- Archivo de manuales y procedimientos de la Subdirección de Gestión de personas.
- Oficina de partes.

KVR/CZP/HYC/vvv



Documento con Firma Digital Avanzada

Firmante: Karla Villagra Rodriguez

Fecha: 21/04/2023

CVE: k7m6b5d573a2104

Páginas verificadas: 17 de 17

Plataforma Digital - Oficina de Partes F.M.



k7m6b5d573a2104