

ANEXO N°34: PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES DE ESTUDIANTES A FUNCIONARIOS

NIVELES: Ed. Parvularia, Ed. Básica y Ed. Media.

I. Objetivos y Alcance

Este procedimiento establece los pasos formales, plazos legales y medidas de contención para proteger la integridad física y psicológica de los trabajadores de la educación, garantizando al mismo tiempo el interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NHA).

- A quién está dirigido: A todo el personal del establecimiento (docentes, asistentes de la educación, personal administrativo, auxiliar y directivos) y a los estudiantes de todos los niveles.
- Marco Legal Activo: Ley N° 21.809 (Convivencia Educativa), Ley N° 21.643 (Ley Karin / Código del Trabajo), DFL N° 2 (Ley General de Educación) y Circulares de la Superintendencia de Educación.

II. Definiciones Claves

- **Agresión a Funcionario:** Toda acción ejercida por un estudiante que atente contra la integridad física o psíquica de un trabajador del colegio en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas. Puede ser física (golpes, empujones, lanzamiento de objetos) o psicológica/verbal (amenazas, insultos graves, menoscabo digital o presencial).
- **Violencia en el Entorno Laboral (Ley Karin):** Conductas ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral (en este caso, un estudiante) que afecten a los trabajadores con ocasión de la prestación de servicios.
- **Contención Emocional al Funcionario:** Conjunto de estrategias inmediatas destinadas a restablecer la calma y el equilibrio emocional de una persona en crisis.
- **Autoridad Pedagógica:** Atribución legal conferida a los profesionales de la educación para guiar, evaluar y mantener las condiciones que hagan posible el aprendizaje en un marco de respeto mutuo (Ley N° 21.809).

III. Plan de Prevención (Acción Proactiva)

Bajo el nuevo marco de la Ley N° 21.809, el Colegio implementa las siguientes acciones obligatorias:

1. **Capacitación Permanente:** Formación anual a los equipos de aula y auxiliares en técnicas de desescalada de crisis, resolución y manejo de aula.
2. **Monitoreo Socioemocional:** Evaluaciones periódicas del clima de aula a través del equipo psicosocial para detectar conductas de riesgo o de desajuste conductual de forma temprana.

3. **Difusión:** Publicación visible y talleres para estudiantes sobre el respeto a la autoridad pedagógica y las consecuencias directas de la violencia en el Manual de Convivencia (RICE).

IV. Procedimiento de Actuación Paso a Paso (Reactivo)

1) Fase 1: Contención e Intervención Inmediata

Tiempo: Al ocurrir el hecho (Minuto 0)

- **Frenar la acción:** Cualquier adulto testigo debe intervenir para detener la agresión utilizando el principio de proporcionalidad, priorizando la seguridad.
- **Separación de espacios:** Retirar al estudiante del lugar (aula, biblioteca, casino, etc.) y derivarlo al equipo psicosocial/Equipo de Convivencia.
- **Primeros Auxilios Emocionales:** Coordinar el acompañamiento inmediato de la víctima en un espacio neutro y seguro.

2) Fase 2: Activación y Denuncia Interna

Tiempo: Máximo 48 horas hábiles

- **Registro Formal:** El funcionario afectado o el testigo directo levanta una bitácora del hecho al Coordinador de Convivencia según el ciclo que corresponda.
- **Notificación a Rectoría:** Se activa la alerta bajo el marco de la Ley Karin por violencia laboral ejercida por terceros.
- **Citación de Apoderados:** Se notifica formalmente por escrito y vía telefónica al apoderado del estudiante para informar la suspensión preventiva (si aplica) y la apertura del caso.

A continuación, se detallan algunas **medidas internas de contención:**

1. Relevo Inmediato de Funciones y Espacio de Ventilación:

- **Acción:** Retirar al funcionario del aula o lugar del incidente de forma inmediata. Bajo ninguna circunstancia debe continuar atendiendo estudiantes o público el resto del bloque horario.
- **Implementación:** El equipo directivo coordina un reemplazo interno de emergencia para su clase o puesto, trasladando al afectado a un espacio físico neutro, privado, cómodo y con agua/infusiones disponibles (lejos del tránsito común de alumnos o apoderados).

2. Respaldo la Autoridad Pedagógica por el Equipo Directivo:

- **Acción:** Contención jerárquica activa por parte del Director o Inspector General en los primeros minutos post-incidente.
- **Implementación:** Los directivos deben manifestar explícitamente al funcionario que el colegio valida su rol, que no se cuestionará su profesionalismo a priori y que la

institución asumirá la responsabilidad de aplicar el reglamento (RICE) al estudiante. Esto alivia la culpa institucional y el sentimiento de desprotección.

3. Entrevista de Escucha Activa sin Juicios (Equipo de Convivencia):

- **Acción:** Espacio formal de desahogo y escucha empática liderado por el Coordinador de Convivencia Escolar.
- **Implementación:** Se realiza una sesión breve orientada únicamente a que el funcionario exprese cómo se siente, utilizando técnicas de validación emocional (ej. *"Entiendo tu frustración"*, *"Es completamente natural que te sientas así"*). **Regla de oro:** En esta fase no se interroga al funcionario ni se buscan "errores de manejo de aula"; el foco es el alivio sintomático a través de la palabra.

4. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) por Equipo Psicoeducativo:

- **Acción:** Intervención técnica de estabilización emocional realizada por el psicólogo(a) del establecimiento.
- **Implementación:** Aplicación de técnicas de respiración guiada, evaluación de signos de crisis de pánico o shock, y normalización de las reacciones fisiológicas y emocionales agudas (temblores, llanto, taquicardia). El profesional determinará si el trabajador requiere derivación inmediata a la Mutual de Seguridad por sospecha de secuela psicológica grave.

5. Flexibilidad de Jornada: Salida Anticipada o Teletrabajo Temporal:

- **Acción:** Medida administrativa de resguardo de la salud mental coordinada por Dirección y el Sostenedor.
- **Implementación:** Otorgar el permiso autónomo para retirarse a su hogar a descansar por el resto de la jornada laboral sin que esto signifique un descuento de remuneraciones o amonestación. Si el funcionario prefiere mantenerse activo pero no está en condiciones de volver al aula, se le asignan tareas administrativas a realizar desde el hogar (teletrabajo) o en una oficina aislada durante las siguientes 24 o 48 horas.

6. Designación de un "Tutor de Acompañamiento" o "Partner Interno":

- **Acción:** Red de apoyo entre pares para mitigar el aislamiento laboral dentro de la institución.
- **Implementación:** Se le asigna temporalmente un colega de confianza (del mismo estamento o sindicato) para que lo acompañe en los trámites posteriores (llenado del acta de incidencias, traslado a su hogar o asistencia médica). Esto evita que el funcionario deba enfrentar la burocracia post-trauma en absoluta soledad.

7. Plan Personalizado de Retorno Seguro al Aula:

- **Acción:** Medida organizativa previa a la reincorporación formal del funcionario a sus labores habituales.

- **Implementación:** Antes de que el trabajador vuelva a interactuar con el curso del estudiante agresor, el equipo directivo se reúne con él para definir condiciones mínimas de seguridad. Esto puede incluir que un inspector o colíder técnico acompañe al docente en la sala durante las primeras clases de retorno, o asegurar que el alumno ofensor esté suspendido o reubicado en otra sección según determine el procedimiento investigativo.

8. Seguimiento de Casos a Mediano Plazo por el Comité Paritario:

- **Acción:** Monitoreo del estado biopsicosocial del trabajador posterior a la semana del incidente.
- **Implementación:** Agendar reuniones breves de control a los 7 y 30 días del suceso por parte del Encargado de Convivencia o el Comité de Seguridad Laboral (Ley Karin). El objetivo es detectar secuelas tardías (como estrés postraumático, fobia escolar o desmotivación severa) y gestionar modificaciones en la carga horaria o apoyo externo de forma oportuna.

9. Para el Estudiante:

- Técnicas de desescalada: Uso de lenguaje claro, tono de voz bajo y pausado, evitando el contacto físico forzado a menos que esté en riesgo su vida o la de otros.
- Derivación interna: Entrevista reflexiva inmediata con psicólogo o dupla psicosocial del establecimiento para comprender los detonantes de la conducta.

3) Fase 3: Derivación Médica y Legal

Tiempo: Máximo 48 horas hábiles

- **Constatación de Lesiones y Mutualidad:** Si hay daños físicos o estrés agudo, el Sostenedor está obligado a emitir la DIAT (Denuncia Individual de Accidente del Trabajo) y derivar al funcionario a la Mutual de Seguridad / ACHS.
- **Denuncia Penal Exterior:** Si los hechos revisten caracteres de delito (lesiones evidentes o amenazas de muerte) y el estudiante tiene 14 años o más, el Director tiene la obligación legal (Art. 175 CPP) de denunciar ante Carabineros, PDI o Fiscalía dentro de las 24 horas siguientes a que tomó conocimiento del delito.

4) Fase 4: Investigación y Debido Proceso Escolar

Tiempo: Plazo de 10 a 15 días hábiles máximo

- **Recopilación de Evidencias:** El Coordinador de Convivencia toma declaraciones escritas del funcionario, el estudiante, testigos y revisa grabaciones si existen.
- **Garantías contractuales:** Se protege el puesto de trabajo del funcionario afectado asegurando que no sufra represalias ni menoscabo institucional por denunciar.

5) Fase 5: Resolución y Medidas

Tiempo: Al término de la investigación (Día 15)

- **Sanciones al Estudiante:** Aplicación de medidas pedagógicas y/o disciplinarias proporcionales según el RICE (condicionalidad de matrícula, suspensión, o en casos de extrema gravedad física, expulsión vía procedimiento de *Aula Segura*).
- **Plan de Retorno Seguro:** Diseño de medidas de separación de espacios si el estudiante regresa a clases, para resguardar que no comparta aula regular directamente con el funcionario afectado si no existen condiciones psicológicas aptas.

V. Tabla Resumen de Tiempos y Responsables

Etapas / Acción	Responsable Directo	Plazo Máximo Legal / RICE
Separación física y contención de crisis	Inspectoría / Equipo de Convivencia	Inmediato (Minuto 0)
Derivación a Mutua de Seguridad (DIAT)	Sostenedor / Dirección	Máximo 24 horas desde el reporte
Denuncia penal (Si constituye delito y es años)	Director del Establecimiento	24 horas desde que se conoce el hecho
Citación obligatoria al apoderado	Coordinador de Convivencia	48 horas hábiles
Cierre de investigación y aplicación de medidas	Equipo Directivo y de Convivencia	Hasta 15 días hábiles

VI. Sugerencias Críticas para el Establecimiento

- **Bitácora impecable:** Registre cada paso en la bitácora oficial. Ante fiscalizaciones de la Superintendencia de Educación, "lo que no está escrito, no existe". El registro debe ser objetivo, libre de juicios de valor personales.
- **El rol de Dirección/Sostenedor:** La Ley Karin exige que el empleador tome medidas concretas para mitigar los riesgos de la violencia externa. No prestar apoyo legal o psicológico al docente/asistente expone al colegio a graves demandas laborales por vulneración de derechos fundamentales.
- **No confundir mediación con agresión:** Bajo ningún supuesto se puede citar a una "mediación" o "careo" conjunto entre el funcionario agredido y el estudiante agresor. La violencia no se media; se protege a la víctima y se sanciona/interviene normativamente la conducta.

ACTA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

AGRESIÓN A FUNCIONARIOS EN EL CONTEXTO ESCOLAR

Estrictamente Confidencial — Ley N° 19.628 de Protección de Datos Personales

1. DATOS GENERALES DEL INCIDENTE

- Fecha del hecho: ____ / ____ / 2026
- Hora del hecho: ____ : ____ hrs.
- Lugar exacto dentro/fuera del colegio: (Ej: Aula de clases, Patio central, Entorno digital, Salida del establecimiento)

—

- Persona que realiza el registro: _____
- Cargo/Función institucional: _____

2. INDIVIDUALIZACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS

A. Funcionario(a) Afectado(a) (*Víctima bajo Ley Karin por violencia externa*)

- Nombre completo: _____
- R.U.T: _____
- Estamento: * ☐ Docente de aula / Profesor Jefe
 - ☐ Asistente de la Educación (Psicólogo, Inspector, Paradocente)
 - ☐ Personal Administrativo
 - ☐ Personal Auxiliar de Aseo / Mantención / Portería
 - ☐ Equipo Directivo / Técnico

B. Estudiante Ofensor(a)

- Nombre completo: _____
- R.U.T / Cédula de Identidad: _____
- Curso / Nivel: _____ Edad: _____ años
- ¿Es mayor de 14 años? ☐ Sí ☐ No (*Dato crucial para la Responsabilidad Penal Adolescente y Ley N° 21.809*)
- Nombre del Apoderado Titular: _____

3. CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA CONDUCTA

(Marque todas las opciones observadas en el incidente)

- ☐ **Agresión Física:** Golpes de puño/pie, empujones directos, tirones de pelo, etc.
- ☐ **Lanzamiento de objetos:** Uso de mobiliario o proyectiles dirigidos al funcionario.
- ☐ **Amenaza Verbal Grave:** Expresiones explícitas de generar daño físico, psicológico o laboral.
- ☐ **Insultos y Menoscabo:** Uso de lenguaje soez de forma reiterada o severa frente a la comunidad.
- ☐ **Ciberacoso / Violencia Digital:** Difamaciones, grabaciones no consentidas subidas a redes sociales que menoscaben la autoridad pedagógica.
- ☐ **Daño Material:** Destrucción intencional de objetos personales del funcionario o del aula donde ejerce.

Relato de los Hechos (Uso exclusivo de lenguaje descriptivo y objetivo):

4. MEDIDAS DE CONTENCIÓN INMEDIATA APLICADAS

- ☐ Activación de separación física de espacios inmediatamente.
- ☐ Contención emocional inicial al funcionario afectado (retiro provisional del aula).
- ☐ Traslado del estudiante a oficina del equipo psicosocial / Inspectoría General.
- ☐ Derivación a la enfermería interna del colegio por lesiones físicas visibles.

5. CHECKLIST DE ACCIONES OBLIGATORIAS (Trazabilidad Institucional)

Acción Legal / Procedimental	¿Se Ejecutó?	Fecha de Gestión	Responsable de la Acción
1. Notificación al Sostenedor (Riesgo Ley Karin)	☐ Sí ☐ No	___/___/20	_____
2. Emisión de DIAT (Derivación a Mutual de Seguridad)	☐ Sí ☐ No ☐ N/A	___/___/20	_____
3. Notificación y Citación escrita al Apoderado	☐ Sí ☐ No	___/___/20	_____
4. Denuncia en Carabineros/PDI (Obligatorio si es delito)	☐ Sí ☐ No ☐ N/A	___/___/20	_____
5. Apertura de Investigación Externa/Interna RICE	☐ Sí ☐ No	___/___/20	_____

6. DECLARACIÓN DE FIRMAS

Con su firma, las partes ratifican que el proceso de registro se ha llevado a cabo de acuerdo con la normativa vigente del establecimiento y las leyes del país.

Firma Funcionario Afectado
R.U.T:

Firma Coordinador Convivencia
R.U.T:

Firma Director / Sostenedor
(Timbre Obligatorio del Colegio)

Instrucciones Técnicas de Almacenamiento:

1. **Copia 1:** Carpeta personal del trabajador (Módulo Ley Karin / Prevención de Riesgos).
2. **Copia 2:** Expediente reservado del estudiante en el software de Convivencia Escolar o carpeta física.
3. **Copia 3:** Remisión a RRHH del establecimiento para efectos del seguro contra accidentes laborales de la Ley N° 16.744.