

PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN, CONTENCIÓN Y ACOMPañAMIENTO SOCIOEMOCIONAL **DE TRABAJADORES**

Colegio Particular Subvencionado Claudio Gay de Los Andes,
RBD 11203-8, perteneciente a la
Corporación Educacional Claudio Gay Mouret.

📍 Santa Isabel N.º 48, Villa Minera Andina, Los Andes.

✉ colegiocg@yahoo.es

🌐 www.claudiogay.cl





PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN, CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEMOCIONAL DE TRABAJADORES

Basado en Circular/REX 482 (Mineduc), Código del Trabajo, Ley 20.584, Ley 21.545 (Ley TEA), Ley 20.529, Ley N.º 21.643 (Ley Karin), que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y de la violencia en el trabajo.

1. Fundamentación

Según la Circular N° 482, los establecimientos educativos deben garantizar ambientes laborales seguros, de buen trato y libres de acciones que vulneren la dignidad, debiendo contar con mecanismos claros para actuar frente a situaciones de afectación emocional o crisis de salud mental.

En coherencia con ello, este protocolo establece un procedimiento único para detectar, contener, derivar, acompañar y registrar situaciones de salud mental de trabajadores, resguardando su dignidad y continuidad laboral.

Asimismo, el presente protocolo se articula con las disposiciones de la Ley N.º 21.643 (Ley Karin), que fortalece la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo. En este marco, el establecimiento promoverá ambientes laborales seguros y respetuosos, adoptando medidas preventivas y de resguardo destinadas a proteger la dignidad, integridad y bienestar de sus trabajadores.

Cuando los hechos que originen la activación de este protocolo pudieran constituir acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo, se aplicará además el procedimiento específico establecido por el empleador conforme a la Ley N.º 21.643 y la normativa laboral vigente.

2. Objetivos

Objetivo General

Establecer un procedimiento institucional que permita actuar de manera segura, respetuosa y oportuna frente a episodios de afectación emocional o crisis de salud mental de trabajadores.

Objetivos Específicos

- Promover una cultura laboral de respeto y bienestar emocional.
- Detectar signos de alerta y brindar contención adecuada.
- Evitar prácticas discriminatorias, invasivas o estigmatizantes.
- Garantizar derivación responsable, sin sustituir atención clínica.
- Proteger el normal funcionamiento institucional sin exponer al trabajador.

3. Ámbito de aplicación

El presente protocolo será aplicable a todos los trabajadores del establecimiento, incluyendo docentes, asistentes de la educación, profesionales PIE, administrativos, auxiliares de servicio, directivos y cualquier otra persona que mantenga un vínculo laboral con el Colegio Claudio Gay.

Su aplicación comprenderá aquellas situaciones que ocurran durante la jornada laboral, en las dependencias del establecimiento, en actividades organizadas o autorizadas por éste,



así como en cualquier otro contexto que se encuentre directamente relacionado con el ejercicio de las funciones laborales del trabajador.

Asimismo, el protocolo podrá activarse respecto de hechos ocurridos fuera del establecimiento educacional o fuera de la jornada laboral cuando exista un vínculo directo con el desempeño de las funciones del trabajador y dichos hechos puedan afectar su salud mental, bienestar o seguridad, tales como agresiones, amenazas, hostigamiento u otras situaciones de violencia ejercidas por integrantes de la comunidad educativa o terceros, siempre que se encuentren relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

La activación del presente protocolo tiene por finalidad brindar protección, contención y acompañamiento al trabajador afectado, sin perjuicio de la aplicación de otros procedimientos institucionales o de las acciones administrativas, laborales, civiles o penales que pudieran corresponder conforme a la normativa vigente.

4. Principios Rectores

- **Dignidad humana:** La persona no será expuesta, juzgada ni ridiculizada.
- **No estigmatización:** Prohibición de comentarios o prácticas discriminatorias vinculadas a salud mental.
- **Confidencialidad:** Información bajo reserva institucional.
- **Seguridad y protección:** Se resguardará integridad física y emocional.
- **Participación y consentimiento:** Se informará cada paso al trabajador.
- **No sustitución clínica:** La contención no es psicoterapia ni diagnóstico.
- **Corresponsabilidad:** Todos los integrantes de la comunidad educativa contribuyen activamente a la promoción de ambientes laborales saludables, al cuidado mutuo y al fortalecimiento de una convivencia basada en el respeto, la colaboración y el buen trato.
- **Prevención:** El establecimiento promoverá la identificación temprana de factores que puedan afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores, implementando acciones destinadas a prevenir situaciones de riesgo y favorecer ambientes laborales seguros y saludables.
- **Buen trato y ambientes laborales libres de violencia:** Las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa deberán desarrollarse sobre la base del respeto, la dignidad y el buen trato, promoviendo ambientes laborales libres de violencia, acoso, hostigamiento y discriminación, en concordancia con la normativa vigente.

5. Definiciones Operativas

Concepto	Definición
Crisis emocional	Evento repentino con llanto, angustia, bloqueo, ansiedad, desregulación u otros que interfieran su desempeño.
Primer Respondiente	Persona que detecta o toma conocimiento inicialmente de una situación de afectación emocional o evento crítico que involucra a un trabajador. Su función será brindar el resguardo inicial que resulte necesario y comunicar oportunamente la situación al Equipo de Convivencia Escolar para su evaluación y coordinación, conforme al presente protocolo.



Contención emocional	Intervención breve, empática y no clínica, orientada a brindar acogida, seguridad y apoyo inmediato al trabajador frente a una situación de afectación emocional. Será realizada preferentemente por el integrante del Equipo de Convivencia Escolar designado para la atención del caso, conforme a lo establecido en este protocolo.
Derivación sugerida	Recomendación para acudir a servicios de salud; no obliga a revelar diagnóstico.

6. Procedimiento Único de Actuación

6.1 Responsable de la coordinación del protocolo

La coordinación e implementación del presente protocolo estará a cargo del Equipo de Convivencia Escolar, quien actuará como la instancia técnica responsable de recibir las comunicaciones, evaluar la situación, coordinar las acciones de contención, acompañamiento, seguimiento y registro de los casos que afecten la salud mental de los trabajadores.

Para el cumplimiento de estas funciones, el Equipo de Convivencia Escolar podrá coordinar acciones con la Dirección, Inspectoría General, Coordinación PIE u otros profesionales del establecimiento, de acuerdo con la naturaleza de la situación.

Las decisiones de carácter administrativo, laboral o disciplinario corresponderán a la Dirección del establecimiento, quien ejercerá las facultades que le confiere la normativa vigente.

En caso de que la situación involucre directa o indirectamente a uno o más integrantes del Equipo de Convivencia Escolar, la coordinación del protocolo será asumida por la Dirección del establecimiento o por quien ésta designe, resguardando la objetividad, confidencialidad e imparcialidad del procedimiento.

6.2 Detección temprana y medidas preventivas

El establecimiento promoverá la identificación temprana de factores que puedan afectar el bienestar emocional de sus trabajadores, favoreciendo la adopción de medidas preventivas antes de que se produzcan situaciones de crisis.

Cuando un integrante del Equipo Directivo, una jefatura, coordinación o cualquier trabajador detecte señales persistentes de sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, cambios significativos en el desempeño, dificultades en la regulación emocional u otros indicadores que pudieran afectar el bienestar o la salud mental de un funcionario, deberá comunicar oportunamente la situación al Equipo de Convivencia Escolar, quien evaluará, dentro del ámbito de sus competencias, las estrategias de apoyo preventivo que resulten pertinentes.

Cuando las medidas requeridas excedan las competencias del Equipo de Convivencia Escolar o impliquen decisiones de carácter administrativo, organizacional o laboral, éste deberá informar a Dirección para su evaluación y resolución.

En caso de que la situación involucre a un integrante del Equipo de Convivencia Escolar, se procederá conforme a lo establecido en el punto 6.1 del presente protocolo.

Entre las medidas que podrán adoptarse se encuentran:

- Reuniones de apoyo y acompañamiento.
- Mediación o facilitación del diálogo entre trabajadores.



- Reorganización temporal de funciones cuando resulte pertinente.
- Fortalecimiento del trabajo colaborativo.
- Espacios de escucha y orientación.
- Derivación voluntaria a redes externas cuando corresponda.

Estas acciones tendrán carácter preventivo y se desarrollarán respetando la dignidad, autonomía, confidencialidad y participación del trabajador.

6.3 Activación del Protocolo

El presente protocolo se activará cuando un trabajador presente una situación de afectación emocional que requiera una intervención inmediata de apoyo, contención o resguardo, o cuando se vea afectado por un evento crítico relacionado con el ejercicio de sus funciones.

Podrá activarse, entre otras, ante las siguientes situaciones:

- Crisis o afectación emocional evidente que interfiera en el desempeño inmediato de sus funciones.
- Reacción emocional significativa posterior a un evento crítico, tales como agresiones físicas o verbales, accidentes, emergencias, situaciones de violencia o episodios de alta complejidad ocurridos en el contexto laboral.
- Manifestaciones de estrés intenso, angustia, bloqueo o dificultad significativa para continuar temporalmente con sus funciones.
- Situaciones en que el propio trabajador manifieste requerir apoyo, contención o relevo temporal de sus funciones.
- Situaciones detectadas por terceros en las que se observe una afectación significativa del bienestar del trabajador y resulte necesario ofrecer apoyo inmediato.
- Otras situaciones vinculadas al ejercicio de las funciones laborales que, atendidas sus características, hagan necesario implementar medidas inmediatas de protección, contención o acompañamiento.

La activación del protocolo no requerirá la existencia de un diagnóstico de salud mental ni implicará atribuir al trabajador una condición clínica determinada.

La activación podrá ser solicitada por el propio trabajador o iniciada a partir de la detección de la situación por otro integrante de la comunidad educativa, procurando informar al trabajador sobre las acciones que se realizarán y resguardando su participación y autonomía durante el proceso.

6.4 Acciones del Primer Respondiente

- Retira al trabajador de manera respetuosa, evitando exposición.
- Trasladar a un espacio privado y seguro (no frente a estudiantes).
- Notifica al Equipo de Convivencia Escolar para la activación y coordinación del protocolo. En caso de que no se encuentre disponible un integrante de dicho equipo, se informará a Dirección o Inspectoría General, quienes deberán comunicar posteriormente la situación a Convivencia Escolar para su registro y seguimiento.

6.5 Contención Inmediata (PASO A PASO)

El Equipo de Convivencia Escolar designará, según disponibilidad y naturaleza de la situación, a uno de sus integrantes para realizar la primera acogida y contención emocional. Preferentemente, esta función será asumida por un profesional que cuente con formación o experiencia en acompañamiento socioemocional.



Si al momento del evento no se encuentra disponible un integrante del Equipo de Convivencia Escolar, la primera acogida podrá ser realizada por un integrante del Equipo Directivo o Inspección General, quien deberá informar y derivar posteriormente el caso a Convivencia Escolar para su coordinación, registro y seguimiento.

Paso	Acción	Responsable
1	Garantizar privacidad y seguridad	Primer respondiente
2	Escucha calma y validación (“estoy aquí, respiremos”, “es válido sentirse así”)	Integrante del Equipo de Convivencia Escolar designado para la atención del caso
3	Evitar juicios, consejos invasivos o exigir explicaciones clínicas	Integrante del Equipo de Convivencia Escolar designado para la atención del caso
4	Evaluar posibilidad de pausa protegida de 10–15 minutos	Equipo de Convivencia Escolar, en coordinación con Dirección o jefatura correspondiente
5	Valorar si puede continuar la jornada o requiere apoyo familiar/retorno a casa	Dirección, con antecedentes proporcionados por Convivencia Escolar
6	Completar Bitácora Institucional del Evento Emocional (anexo 1, disponible en formato digital)	Integrante de Convivencia Escolar que coordinó la atención
7	Sugerir derivación a salud mental si corresponde (no obligatoria)	Equipo de Convivencia Escolar, en coordinación con Dirección

*Es importante tener presente que la contención no sustituye psicoterapia y que no se exigirá certificado médico salvo licencia legal

6.6 Indicadores para sugerir atención de salud

El Equipo de Convivencia Escolar podrá sugerir al trabajador la búsqueda de atención profesional de salud cuando, durante la acogida o seguimiento, se observen manifestaciones que por su intensidad, persistencia o recurrencia excedan las posibilidades de apoyo socioemocional que puede brindar el establecimiento.

Podrán considerarse, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Afectación emocional intensa o persistente que dificulte significativamente la continuidad de sus funciones.
- Episodios recurrentes de angustia, ansiedad, bloqueo u otras manifestaciones de malestar significativo.
- Síntomas físicos asociados a un estado de malestar que requieran evaluación profesional.
- Desorientación, confusión u otras manifestaciones que dificulten significativamente el funcionamiento habitual del trabajador.
- Manifestaciones expresadas por el propio trabajador respecto de la necesidad de recibir atención profesional.
- Cualquier otra situación en que, atendidas sus características, resulte recomendable una evaluación por un profesional de salud.

La sugerencia de atención tendrá carácter orientador y no constituirá diagnóstico, evaluación clínica ni indicación de tratamiento por parte del establecimiento.



Cuando la situación constituya una emergencia médica o exista un riesgo inmediato para la integridad del trabajador o de terceros, se solicitará asistencia de los servicios de emergencia correspondientes y, cuando resulte pertinente, se contactará a la persona de referencia indicada por el trabajador.

El establecimiento acompañará y resguardará al trabajador mientras se gestiona la asistencia correspondiente, procurando no dejarlo solo cuando las condiciones de la situación hagan necesario mantener acompañamiento.

6.7 Registro y Confidencialidad

- Toda activación del presente protocolo que requiera acciones de contención, acompañamiento o seguimiento deberá ser registrada mediante la Bitácora de Acompañamiento Socioemocional del Colaborador (Anexo N.º 1), disponible en formato institucional.
- El registro será realizado por el integrante del Equipo de Convivencia Escolar que haya coordinado la atención, excepcionalmente, por quien haya asumido dicha función conforme al presente protocolo.
- La información registrada deberá limitarse a antecedentes objetivos y necesarios para documentar las acciones realizadas, evitando incorporar interpretaciones, juicios de valor, diagnósticos o antecedentes clínicos que no resulten pertinentes.
- La bitácora tendrá carácter confidencial y de acceso restringido. Su contenido será conocido únicamente por las personas que, en razón de sus funciones, requieran acceder a dicha información para gestionar el acompañamiento, seguimiento o medidas de resguardo correspondientes.
- Queda prohibida la divulgación de antecedentes relativos a la situación del trabajador mediante conversaciones informales, grupos de WhatsApp, redes sociales u otros medios no destinados formalmente al registro y gestión del caso.
- Cuando los antecedentes deban ser comunicados a Dirección u otra instancia institucional para la adopción de medidas administrativas, laborales o de protección, se compartirá únicamente la información estrictamente necesaria para dichos fines.

6.8 Reincorporación y Seguimiento

Luego de una situación que haya requerido la activación del presente protocolo, el Equipo de Convivencia Escolar realizará el seguimiento correspondiente, procurando resguardar el bienestar del trabajador y favorecer una adecuada continuidad o reincorporación a sus funciones.

Cuando corresponda, podrán implementarse las siguientes acciones:

- Realizar una reunión breve de seguimiento con el trabajador, de carácter voluntario y de acompañamiento, sin fines investigativos ni clínicos.
- Revisar las medidas de apoyo implementadas y evaluar, junto al trabajador, si estas continúan siendo necesarias.
- Identificar posibles necesidades de apoyo o resguardo relacionadas con el contexto laboral.
- Informar a Dirección cuando se requiera evaluar medidas administrativas, organizacionales o laborales que excedan las competencias del Equipo de Convivencia Escolar.
- Coordinar, cuando resulte pertinente, apoyos institucionales que faciliten la continuidad o reincorporación del trabajador a sus funciones.



- Sugerir atención profesional externa cuando la situación lo amerite, sin exigir al trabajador revelar diagnósticos, tratamientos u otros antecedentes clínicos que no correspondan al ámbito laboral.
- Registrar las acciones de seguimiento realizadas en la Bitácora de Acompañamiento Socioemocional del Colaborador.

Las medidas de acompañamiento serán evaluadas de acuerdo con las características de cada situación y no podrán sustituir las indicaciones emitidas por profesionales de salud ni las medidas que correspondan adoptar al empleador conforme a la normativa laboral vigente.

7. Promoción, Prevención, Convivencia y Autocuidado Institucional

7.1 Promoción del bienestar y la convivencia laboral

El Colegio Claudio Gay reconoce que la salud mental constituye un elemento esencial para el bienestar de los trabajadores y para el adecuado funcionamiento de la comunidad educativa. En consecuencia, promoverá un ambiente laboral basado en el respeto, la colaboración, el buen trato, la inclusión y la corresponsabilidad, favoreciendo relaciones interpersonales saludables entre todos los integrantes del establecimiento.

Para ello, podrá desarrollar, entre otras, las siguientes acciones:

- Jornadas de reflexión y fortalecimiento del clima laboral.
- Espacios de diálogo y trabajo colaborativo entre equipos.
- Actividades de reconocimiento de buenas prácticas profesionales.
- Acciones destinadas a fortalecer la comunicación efectiva entre funcionarios.
- Instancias de participación orientadas a la resolución colaborativa de conflictos.
- Promoción permanente del buen trato entre todos los miembros de la comunidad educativa.

7.2 Prevención de factores de riesgo psicosocial

Con el propósito de disminuir factores que puedan afectar el bienestar emocional de los trabajadores, el establecimiento procurará:

- Promover una distribución clara de funciones y responsabilidades.
- Favorecer canales formales de comunicación entre los distintos estamentos.
- Detectar oportunamente situaciones de sobrecarga laboral o conflictos entre equipos.
- Implementar medidas preventivas frente a situaciones de violencia, hostigamiento, acoso o discriminación.
- Favorecer la resolución temprana de conflictos mediante instancias de diálogo y mediación.
- Promover el uso de los canales institucionales para expresar inquietudes o solicitar apoyo.

Cuando se detecten situaciones que puedan afectar el bienestar emocional de uno o más trabajadores, la Dirección podrá implementar medidas preventivas destinadas a disminuir los factores de riesgo identificados.

Las acciones preventivas contempladas en este protocolo se desarrollarán en concordancia con las obligaciones establecidas en la Ley N.º 21.643 (Ley Karin) y la normativa laboral



vigente, promoviendo la prevención del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo, así como el fortalecimiento de una cultura institucional basada en el respeto, la dignidad, el buen trato y la protección de la salud de los trabajadores.

Cuando se detecten antecedentes que pudieran corresponder a situaciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo, el Equipo de Convivencia Escolar informará a Dirección para la activación del procedimiento específico establecido por el empleador para estos efectos. La aplicación de dicho procedimiento será independiente de las medidas de contención y acompañamiento socioemocional que puedan adoptarse en virtud del presente protocolo.

7.3 Regulación emocional y autocuidado

Considerando que el trabajo educativo implica una importante demanda emocional, especialmente en contextos de convivencia escolar, inclusión educativa, acompañamiento de estudiantes y manejo de situaciones críticas, el establecimiento promoverá acciones permanentes de regulación emocional y autocuidado.

Entre ellas podrán desarrollarse:

- Espacios breves de regulación emocional posteriores a eventos críticos.
- Actividades de autocuidado individual y grupal.
- Talleres sobre manejo del estrés, regulación emocional y primeros auxilios psicológicos.
- Estrategias de apoyo entre pares.
- Reuniones de reflexión posterior a situaciones de alta complejidad.
- Difusión de redes de apoyo disponibles para los trabajadores.

Estas acciones tienen un carácter preventivo y no reemplazan la atención clínica cuando ésta sea necesaria.

7.4 Actuación posterior a eventos críticos

Cuando un trabajador participe directamente en situaciones de alta carga emocional, tales como:

- Agresiones físicas o verbales;
- Desregulaciones emocionales severas de estudiantes;
- Accidentes escolares;
- Fallecimiento de miembros de la comunidad educativa;
- Situaciones de vulneración de derechos;
- Emergencias o catástrofes;
- Cualquier otro hecho que pueda afectar significativamente su bienestar emocional,

La Dirección podrá disponer medidas de apoyo tales como:

- Acompañamiento inmediato;
- Relevo temporal de funciones;
- Reorganización transitoria de tareas;
- Espacios de contención y reflexión;



- Seguimiento durante los días posteriores;
- Sugerencia de evaluación por un profesional de salud cuando corresponda.

Cuando un trabajador se encuentre desempeñando funciones con estudiantes y, producto de una situación de afectación emocional o de un evento crítico, requiera abandonar temporalmente el aula o el espacio donde desarrolla sus funciones, deberá solicitar apoyo inmediato a través de los canales de comunicación interna establecidos por el establecimiento.

Para estos efectos, se utilizará prioritariamente el sistema de comunicación interna del colegio y, ante situaciones que requieran una respuesta inmediata, podrán utilizarse además los canales institucionales de mensajería instantánea, actualmente WhatsApp, destinados a la coordinación de emergencias.

La solicitud de apoyo tendrá por finalidad coordinar oportunamente el relevo o acompañamiento necesario, resguardando en todo momento la supervisión y seguridad de los estudiantes, así como el bienestar del trabajador afectado. El funcionario no deberá abandonar a los estudiantes a su cargo sin que previamente se haya coordinado su resguardo por otro adulto responsable, salvo que su permanencia implique un riesgo inmediato para su integridad o la de terceros.

Los canales específicos y el procedimiento de comunicación se encontrarán establecidos en el Anexo N.º 2 del presente protocolo.

7.5 Corresponsabilidad en el cuidado de la convivencia laboral

El bienestar de los trabajadores constituye una responsabilidad compartida.

Todos los funcionarios deberán contribuir a mantener un ambiente laboral respetuoso y colaborativo, comprometiéndose a:

- Mantener relaciones basadas en el respeto mutuo;
- Utilizar los conductos regulares para resolver diferencias;
- Evitar rumores, descalificaciones, burlas o comentarios que puedan afectar la dignidad de otros trabajadores;
- Respetar la confidencialidad de la información conocida en el ejercicio de sus funciones;
- Colaborar en las acciones institucionales de promoción del bienestar.

Las conductas contrarias al buen trato podrán ser abordadas conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, al presente Reglamento Interno de Convivencia Escolar y a la normativa laboral vigente.

7.6 Cuidado posterior de los equipos de trabajo

Cuando un equipo de trabajo haya estado expuesto a situaciones de alta carga emocional, tales como agresiones, fallecimientos, accidentes graves, situaciones de violencia, emergencias o cualquier otro evento crítico que afecte a varios funcionarios, la Dirección podrá implementar acciones colectivas de apoyo orientadas a favorecer la recuperación emocional del equipo.

Estas acciones podrán considerar:

- Reuniones de análisis y reflexión de la situación;



- Espacios grupales de contención;
- Fortalecimiento de estrategias de autocuidado colectivo;
- Revisión de procedimientos institucionales cuando corresponda;
- Identificación de necesidades de apoyo adicional.

El objetivo de estas acciones será favorecer la recuperación del equipo de trabajo, fortalecer la cohesión y prevenir la aparición de consecuencias emocionales posteriores.

7.7 Prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo

El establecimiento promoverá una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad, el buen trato y la prevención de cualquier forma de violencia en el trabajo, en concordancia con lo establecido en la Ley N.º 21.643 (Ley Karin) y la normativa laboral vigente.

Todos los trabajadores deberán contribuir al mantenimiento de relaciones laborales respetuosas y abstenerse de realizar conductas que puedan constituir acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.

Cuando un trabajador considere que ha sido víctima de alguna de estas conductas, o se tome conocimiento de hechos que pudieran constituirlos, se deberá informar a Dirección y proceder conforme al protocolo o procedimiento específico establecido por el empleador en cumplimiento de la Ley N.º 21.643.

La activación del procedimiento correspondiente a la Ley N.º 21.643 será independiente de la aplicación del presente protocolo. No obstante, ambos podrán operar de manera complementaria cuando resulte necesario adoptar medidas inmediatas de protección, contención o acompañamiento socioemocional para resguardar el bienestar del trabajador afectado.

La aplicación del presente protocolo no sustituye, limita ni condiciona el derecho del trabajador a efectuar una denuncia o ejercer las acciones que le reconoce la normativa laboral vigente.

8. Responsabilidades

Dirección

- Garantizar la implementación, difusión y cumplimiento del presente protocolo.
- Resguardar la dignidad, seguridad, confidencialidad y derechos de los trabajadores.
- Adoptar las medidas administrativas, laborales y de resguardo que correspondan de acuerdo con la naturaleza de cada situación.
- Facilitar las condiciones necesarias para la implementación de las medidas de apoyo y acompañamiento determinadas.
- Coordinar, cuando corresponda, la aplicación de otros procedimientos institucionales o legales.
- Disponer la activación del procedimiento específico establecido por el empleador conforme a la Ley N.º 21.643 (Ley Karin), cuando existan antecedentes que pudieran corresponder a acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.

Equipo de Convivencia Escolar

- Coordinar operativamente la aplicación del presente protocolo.
- Recibir las comunicaciones relacionadas con situaciones que puedan requerir su activación.



- Realizar o coordinar la primera acogida y contención socioemocional del trabajador.
- Evaluar, dentro del ámbito de sus competencias, las necesidades inmediatas de apoyo y coordinar las acciones correspondientes.
- Mantener el registro de las actuaciones realizadas y efectuar el seguimiento acordado.
- Resguardar la confidencialidad de la información obtenida durante el acompañamiento.
- Informar oportunamente a Dirección cuando la situación requiera decisiones administrativas, laborales, medidas de resguardo o la aplicación de otros procedimientos institucionales.
- Promover acciones preventivas relacionadas con bienestar, convivencia laboral, regulación emocional y autocuidado.
- Informar a Dirección cuando tome conocimiento de antecedentes que pudieran corresponder a situaciones reguladas por la Ley N.º 21.643, sin asumir funciones investigativas que correspondan al procedimiento específico establecido para dichos efectos.

Coordinadores, jefaturas y encargados de equipos

- Favorecer un clima laboral basado en el respeto, colaboración y buen trato.
- Detectar oportunamente factores que puedan afectar el bienestar de los integrantes de sus equipos.
- Informar al Equipo de Convivencia Escolar cuando identifiquen situaciones que puedan requerir apoyo preventivo o la activación del presente protocolo.
- Facilitar la implementación de medidas preventivas, de acompañamiento o apoyo cuando corresponda.
- Promover el uso de los canales institucionales y la resolución colaborativa de conflictos.

Trabajadores

- Contribuir al mantenimiento de un ambiente laboral respetuoso, seguro y colaborativo.
- Comunicar oportunamente situaciones que puedan requerir apoyo o la activación del presente protocolo.
- Utilizar los canales institucionales establecidos para solicitar apoyo.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de las situaciones que afecten a otros trabajadores.
- Evitar conductas de estigmatización, exposición, descalificación o difusión de información sensible.
- Colaborar, dentro del ámbito de sus funciones, con las medidas de resguardo y apoyo que se implementen.

9. Vigencia y Actualización

El protocolo será revisado anualmente o cuando la normativa lo exija. Toda modificación será incorporada al RICE y difundida oficialmente a los trabajadores.



ANEXO N.º 1

BITÁCORA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEMOCIONAL DEL COLABORADOR Documento institucional de carácter confidencial

Establecimiento: _____

Fecha: _____ Hora: _____

Colaborador involucrado: _____

Cargo: Docente ☐ Asistente de la Educación ☐ Directivo ☐ Otro ☐ _____

1. Motivo de activación

- ☐ Crisis o afectación emocional
- ☐ Reacción ante evento crítico con estudiante(s)
- ☐ Agresión física o verbal
- ☐ Situación de conflicto laboral
- ☐ Situación de sobrecarga o estrés laboral
- ☐ Accidente o emergencia
- ☐ Otro: _____

¿La situación ocurrió durante la atención directa de estudiantes? Sí ☐ No ☐

2. Contexto del hecho

Lugar: _____

Descripción objetiva y breve de lo ocurrido:

Registrar únicamente antecedentes necesarios para comprender la situación, evitando diagnósticos, interpretaciones o juicios de valor.

3. Activación y comunicación

Persona que detecta o recibe inicialmente la situación: _____

Medio utilizado para solicitar apoyo:

- ☐ Sistema de comunicación interna
- ☐ Canal institucional de mensajería instantánea
- ☐ Comunicación directa
- ☐ Otro: _____

Equipo de Convivencia Escolar informado: Sí ☐ No ☐

Hora aproximada de comunicación: _____

4. Acciones de apoyo y contención realizadas

- ☐ Primera acogida y escucha
- ☐ Traslado a espacio privado y seguro
- ☐ Pausa de regulación
- ☐ Relevó temporal de funciones
- ☐ Resguardo o reemplazo en aula
- ☐ Contacto con persona de referencia



- ☐ Sugerencia de atención de salud
- ☐ Activación de servicio de emergencia
- ☐ Información a Dirección
- ☐ Otra: _____

Responsable de la atención: _____

5. Medidas y acuerdos

- ☐ Se acuerda seguimiento interno.
- ☐ Se informa a Dirección para evaluar medidas adicionales.
- ☐ Se sugiere atención profesional externa.
- ☐ Se requiere aplicación de otro procedimiento institucional.
- ☐ No se requieren otras acciones inmediatas.

Fecha acordada para seguimiento, si corresponde: _____

6. Seguimiento

Fecha: _____

Acciones realizadas:

Medidas adoptadas:

- ☐ Se mantienen medidas de apoyo.
- ☐ Se modifican medidas de apoyo.
- ☐ Finaliza el acompañamiento.
- ☐ Se deriva la continuidad a otra instancia institucional.

7. Registro

Nombre y cargo de quien completa la bitácora: _____

Firma: _____

Firma del trabajador (voluntaria): _____

La firma del trabajador es voluntaria y no condiciona la aplicación del protocolo, la entrega de apoyo ni las medidas de resguardo correspondientes.

Importante: La presente bitácora es un instrumento de registro y seguimiento institucional. No constituye una evaluación clínica, diagnóstico, investigación de responsabilidades ni reemplaza otros procedimientos administrativos o laborales que pudieran corresponder.



ANEXO N.º 2

SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y SOLICITUD DE APOYO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

El presente anexo establece los canales y procedimientos de comunicación que podrán utilizar los trabajadores para solicitar apoyo inmediato cuando, producto de una situación de afectación emocional o de un evento crítico, requieran abandonar temporalmente el aula o el espacio en que se encuentren desempeñando sus funciones.

1. Solicitud de apoyo

El trabajador comunicará la necesidad de apoyo mediante el sistema de comunicación interna establecido por el colegio, procurando entregar únicamente la información necesaria para gestionar oportunamente la asistencia requerida.

2. Situaciones que requieran respuesta inmediata

Cuando la situación requiera una respuesta urgente, podrá utilizarse adicionalmente el canal institucional de mensajería instantánea destinado a emergencias, actualmente WhatsApp, con el propósito de facilitar una respuesta oportuna.

3. Recepción de la solicitud

La persona que reciba la comunicación deberá gestionar inmediatamente el apoyo o relevo necesario y comunicar la situación al Equipo de Convivencia Escolar, para su evaluación y coordinación conforme al presente protocolo.

Cuando no se encuentre disponible un integrante del Equipo de Convivencia Escolar y la situación requiera una respuesta inmediata, Inspectoría General o Dirección podrán coordinar transitoriamente las medidas de resguardo o relevo necesarias, informando posteriormente al Equipo de Convivencia Escolar para efectos de registro, acompañamiento y seguimiento.

4. Resguardo de los estudiantes

Cuando el trabajador se encuentre a cargo de estudiantes, se coordinará la presencia de otro adulto responsable antes de su retiro temporal, procurando resguardar la supervisión, seguridad y continuidad de la atención de los estudiantes.

El trabajador no deberá abandonar a los estudiantes a su cargo sin que previamente se haya coordinado su resguardo por otro adulto responsable, salvo que su permanencia en el lugar implique un riesgo inmediato para su integridad o la de terceros.

5. Atención del trabajador

Una vez efectuado el relevo o resguardo de sus funciones inmediatas, el Equipo de Convivencia Escolar realizará o coordinará la primera acogida del trabajador y evaluará las medidas de apoyo, contención o acompañamiento que correspondan, de acuerdo con las características de la situación y conforme a lo establecido en el Protocolo para la Protección, Contención y Acompañamiento Socioemocional de Trabajadores.

Cuando el protocolo no se encuentre previamente activado, el Equipo de Convivencia Escolar evaluará la pertinencia de su activación.



6. Situaciones de riesgo inmediato

Si la permanencia del trabajador en el lugar representa un riesgo inmediato para su integridad o la de terceros, podrá retirarse del espacio, procurando solicitar apoyo de manera simultánea o tan pronto como las circunstancias lo permitan.

En estos casos, se priorizará la seguridad de las personas involucradas y posteriormente se realizarán las acciones de coordinación, registro y seguimiento que correspondan.

7. Confidencialidad de las comunicaciones

Los canales establecidos en este anexo tendrán una finalidad exclusivamente operativa y de coordinación.

No deberán utilizarse para comunicar diagnósticos, antecedentes clínicos, información sensible, detalles personales del trabajador ni antecedentes que no sean necesarios para gestionar la situación.

8. Canales institucionales de comunicación

Canal principal: Sistema de comunicación interna del establecimiento.

Canal complementario ante situaciones de emergencia: Canal institucional de mensajería instantánea destinado a emergencias, actualmente WhatsApp.

Instancias de apoyo y coordinación: Inspectoría General, Equipo de Convivencia Escolar y Dirección.

Los canales específicos podrán ser actualizados por el establecimiento de acuerdo con sus necesidades de funcionamiento, manteniendo siempre mecanismos que permitan solicitar y coordinar apoyo de manera oportuna.