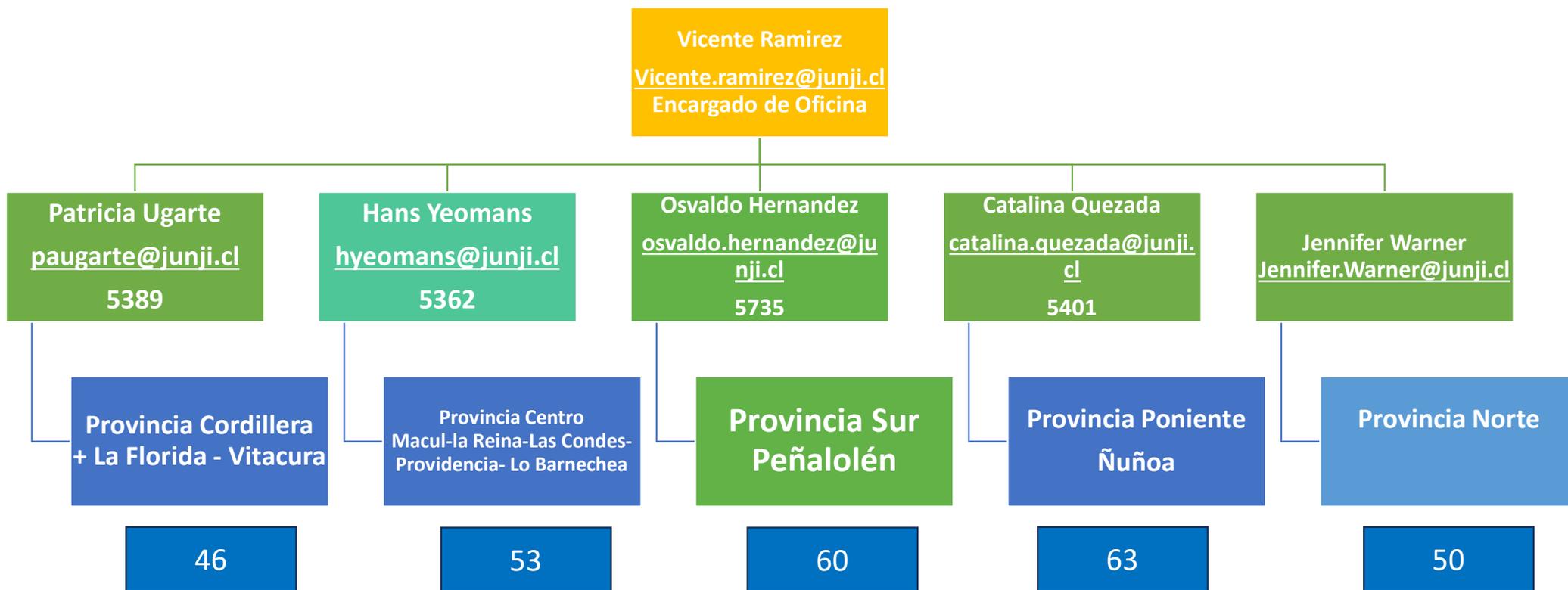


Protocolos de Actuación Oficina de Clima Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas

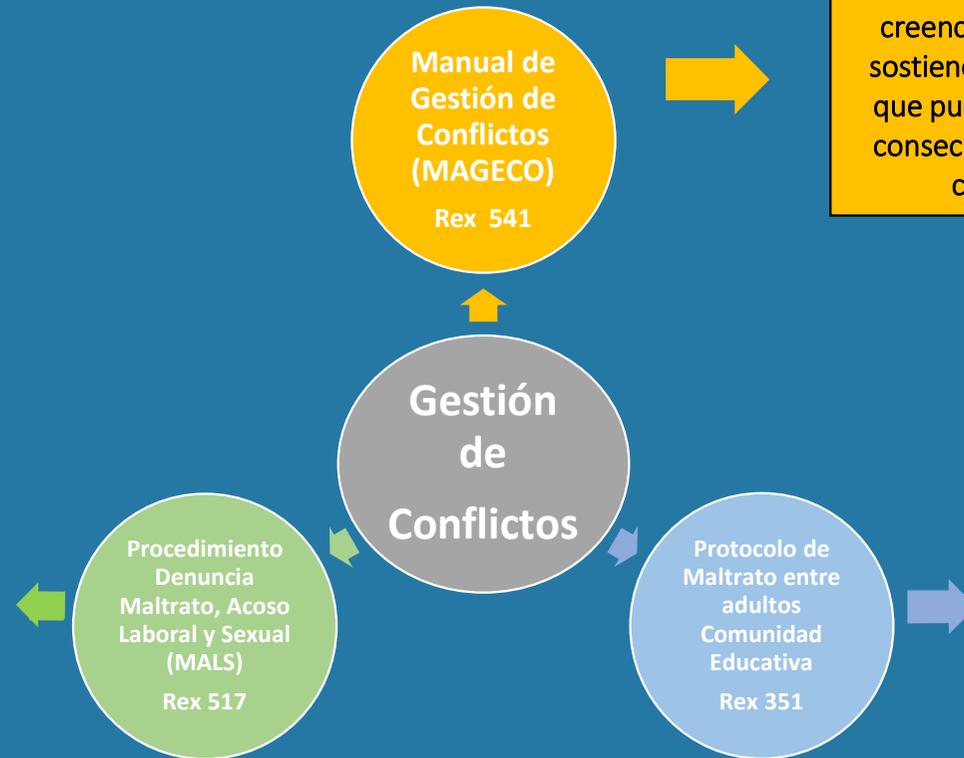


OFICINA CLIMA LABORAL



GESTIÓN INSTITUCIONAL DE CONFLICTOS EN JUNJI

Definición
MALTRATO LABORAL COMPORTAMIENTOS DE CARÁCTER GENERALIZADO.
ACOSO LABORAL HOSTIGAMIENTO REITERADO, EJERCIDO POR UNO O MÁS FUNCIONARIOS, EN CONTRA DE OTRO U OTROS FUNCIONARIOS.
ACOSO SEXUAL REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SEXUAL, NO CONSENTIDOS.



Aborda situaciones en que, ante diferentes creencias, necesidades, opiniones o intereses, se sostiene la propia posición de manera inflexible, lo que puede afectar el clima laboral del equipo y en consecuencia la calidad del servicio educativo o el cumplimiento oportuno de las tareas.

PARA LA JUNJI TODA ACCIÓN DE MALTRATO EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA ES UN HECHO GRAVE, SE DISTINGUEN DOS NIVELES EN FUNCIÓN SI REVISTEN CARÁCTER DE DELITO

Alcance: de apoderados/as hacia funcionarios/as

Nivel de gravedad	Descripción	Ejemplos
Grave	Situaciones de maltrato NO constitutivas de delitos	Violencia psicológica Agresiones o Insultos
Gravísimo	Situaciones de maltrato constitutivas de delitos	Agresiones y/o amenazas verbales Violencia o Agresión física

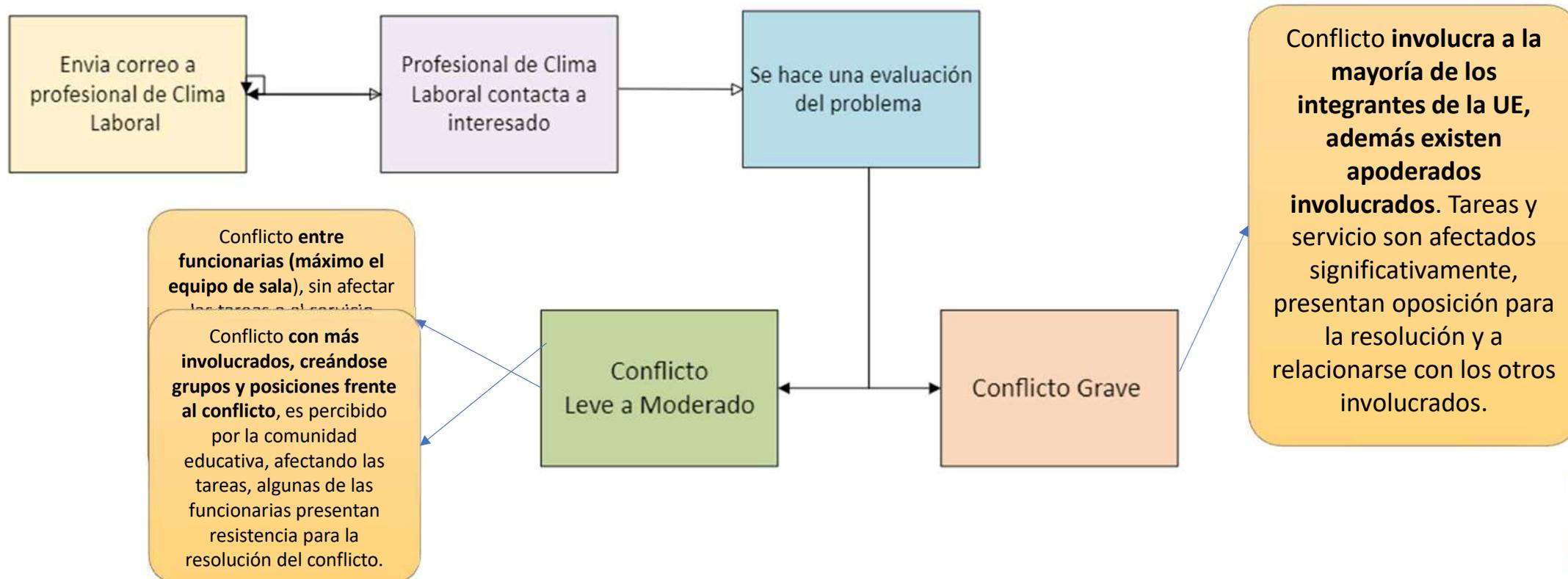


- En una unidad educativa, existe un conflicto desde hace un tiempo, entre una educadora de párvulo y la técnico del nivel. Las funcionarias habrían tenido una relación de amistad personal fuera de lo laboral muy estrecha y duradera, donde una de ellas habría prestado dinero a la otra, sin que esta se lo haya devuelto. Es así que, desde ese entonces, han surgido problemáticas y conflictos en la función de tareas y roles, ya que ambas funcionarias han presentado licencia, de manera intercalada, debido a que ya no pueden trabajar la una con la otra pues no logran coordinarse ni planificar las estrategias pedagógicas en sala.

Desde los protocolos institucionales, **¿qué protocolo aplicaría?**

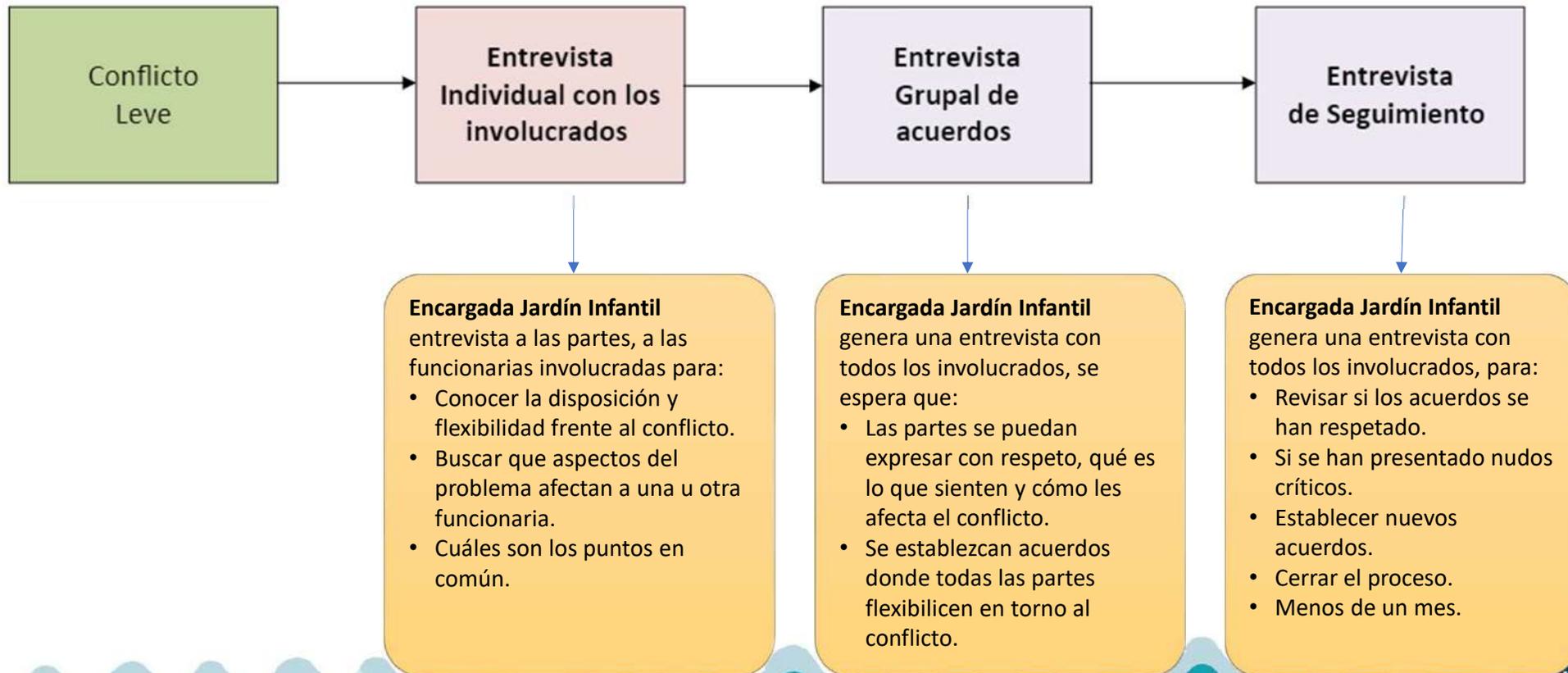
MAGECO

¿Cómo lo activo?



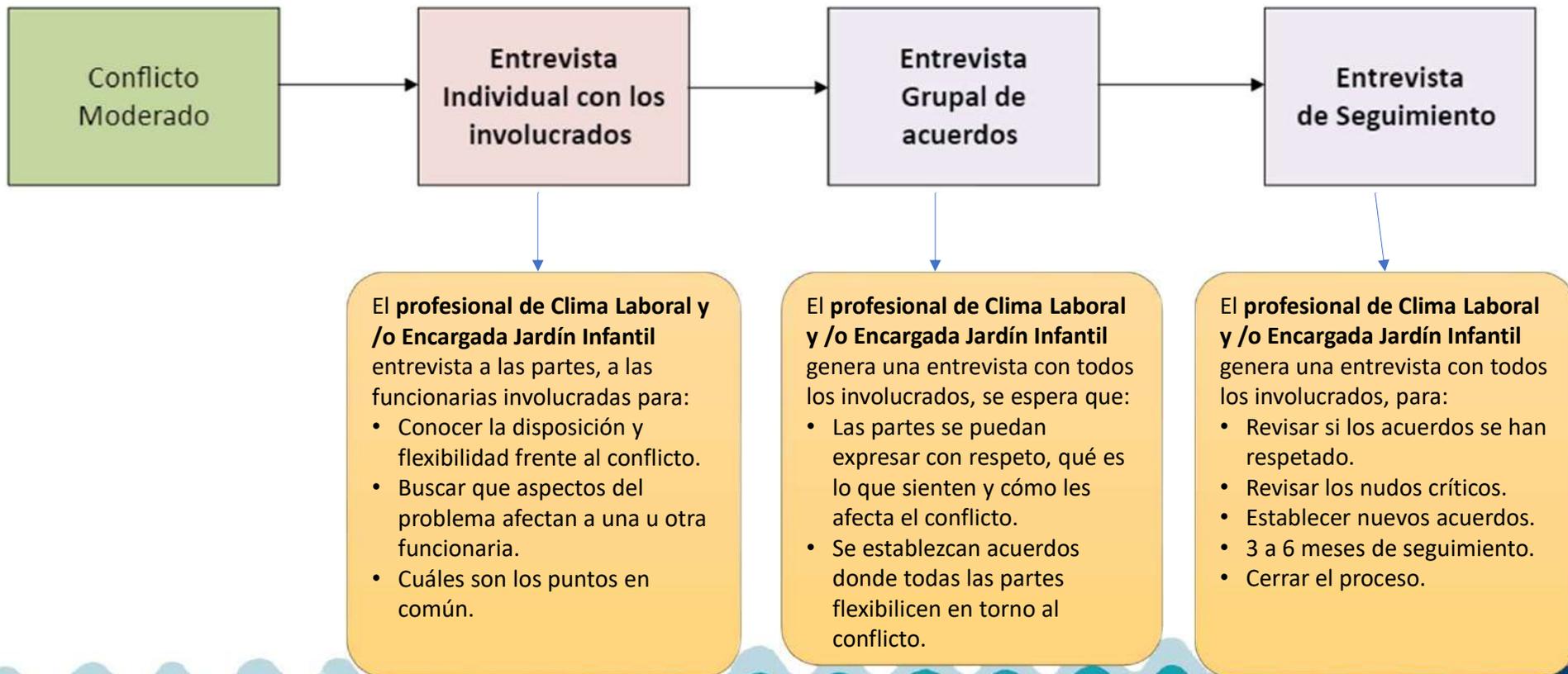
¿Qué puedo esperar?

MEDIACIÓN



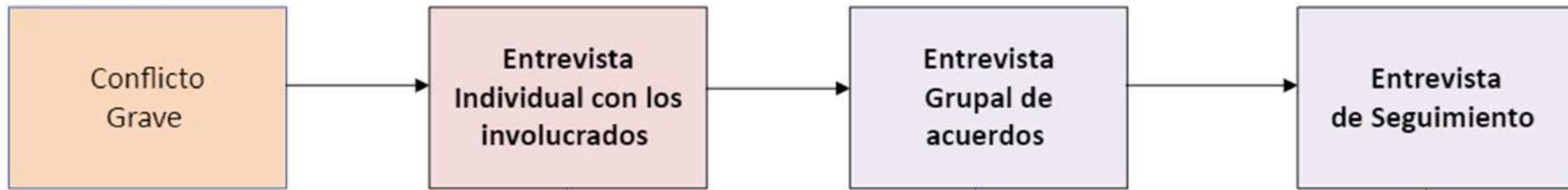
¿Qué puedo esperar?

MEDIACIÓN



¿Qué puedo esperar?

NO SE CUMPLIERON LOS ACUERDOS



El **profesional de Clima Laboral** y entrevista a las partes a las funcionarias involucradas para:

- Conocer la disposición y flexibilidad frente al conflicto.
- Buscar que aspectos del problema afecta a una u otra funcionaria.
- Cuáles son los puntos en común.

El **profesional de Clima Laboral** genera una entrevista con todos los involucrados, se espera que:

- Las partes se puedan expresar con respeto, qué es lo que sienten y cómo les afecta el conflicto.
- Se establezcan acuerdos donde todas las partes flexibilicen en torno al conflicto.

El **profesional de Clima Laboral** genera una entrevista con todos los involucrados, para:

- Revisar si los acuerdos se han respetado.
- Revisar los nudos críticos.
- Establecer nuevos acuerdos.
- Puede durar un año.
- Cerrar el proceso.

Equipo Asesor

Continuación de Caso

El día lunes la funcionaria técnico toma contacto con la Oficina de Clima Laboral para señalar que ha observado malas prácticas por parte de la educadora, agrega que, “cuando un niño o niña se pone más inquieto, ella se enoja y pierde la tranquilidad rápidamente y es aquí cuando comienza a tratarnos mal a la otra técnica y a mí”.

Se contacta a la directora del jardín para abordar la situación, quien refiere que la educadora le ha señalado que se siente hostigada continuamente por la técnico, ya que desde que comenzaron a tener problemas “no me deja tranquila, está atenta a todo lo que hago como observando si tengo algún error o encontrar algo que me pueda perjudicar, ya no sé qué hacer con ella”. Por otra parte, un apoderado, informa haber percibido que dentro de la sala de su hijo existen conflictos entre la educadora y las técnicos, y que esto está afectando a los niños como también a los apoderados, ya que, están teniendo comportamientos bruscos y agresivos al momento de interactuar con los niños, y al momento de entregarlos tienen una mala disposición ante preguntas que puedan surgir de los padres, como también malas caras. Esto está preocupando a los apoderados por sus hijos.

Hoy en la mañana, directora del jardín infantil llama a la Oficina de Clima Laboral muy angustiada y porque ambas funcionarias iniciaron una discusión en la sala frente a los párvulos, incluso se dijeron garabatos, la discusión tuvo gritos que se escuchaban hasta la oficina de la directora, una apoderada al observar esto interfiere y las funcionarias la gritan y le dicen que no se meta, por lo que la apoderada indica que pondrá un reclamo en SIAC. Mientras ocurría esto, un niño se cae, golpeándose el labio, situación que es detectada por la directora cuando acude a la sala para ver qué ocurría por los gritos.

Desde los protocolos Institucionales **¿Qué protocolo aplicaría?**

¿ Qué hacemos?

ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE MALTRATO Y VULNERACIÓN DE DERECHOS

- El día lunes la funcionaria técnico toma contacto con la Oficina de Clima Laboral para señalar que ha observado malas prácticas por parte de la educadora, agrega que, “cuando un niño o niña se pone más inquieto, ella se enoja y pierde la tranquilidad rápidamente y es aquí cuando comienza a tratarnos mal a la otra técnica y a mí”
- Hoy en la mañana, directora del jardín infantil, llama a la Oficina de Clima Laboral muy angustiada y porque ambas funcionarias iniciaron una **discusión en la sala frente a los párvulos, incluso se dijeron garabatos, la discusión tuvo gritos** que se escuchaban hasta la oficina de la directora, una apoderada al observar esto interfiere y las funcionarias la gritan y le dicen que no se meta, por lo que la apoderada indica que pondrá un reclamo en SIAC. Mientras ocurría esto, **un niño se cae**, golpeándose el labio, situación que es detectada por la directora cuando acude a la sala para ver qué ocurría por los gritos.

ADEMAS SE ACTIVA EL PROTOCOLO DE ACCIDENTES.

¿ QUÉ ESPERAR?

PASOS ADMINISTRATIVOS ASISTENCIA A ACHS- EVALUACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO ACOMPAÑAMIENTO LABORAL MANTENIMIENTO DE CLIMA

- Se informa a Oficina de Buen Trato quien toma contacto con directora y las familias involucradas.
 - Buen Trato informa a Directora Regional.
 - Directora Regional puede:
 - Indicar la instrucción de un proceso de investigación sumaria
 - Indicar reubicación de funcionaria o funcionarias de acuerdo a protocolo, como medida preventiva.
- ASISTENCIA A ACHS- EVALUACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO
- Al presentarse en ACHS se entrega atención de emergencia.
 - Se cita a entrevista con profesional de salud mental.
 - Personal de ACHS acude a jardín y realiza entrevistas.
- ACOMPAÑAMIENTO LABORAL
- Entrevista de contención a funcionaria.
 - Se entrega un espacio para que la funcionaria pueda expresar sus sentimientos.
 - Se le explican los procesos administrativos.
 - Si la emocionalidad de la funcionaria es alta y genera síntomas se le indica que puede asistir a ACHS.

¿Qué otro protocolo se activa?

Situación:

- Ambas funcionarias iniciaron una discusión en la sala frente a los párvulos, incluso se dijeron garabatos, la discusión tuvo gritos que se escuchaban hasta la oficina de la directora.

Protocolo de Agresión entre Miembros Adultos de la Comunidad Educativa

¿Qué puedo esperar?

Evaluación de la situación

Es constitutiva de delito

Si

No

¿ Qué hará Clima Laboral?

- Entrevistará a las involucradas, entregado contención y orientación de los próximos pasos.
- Si Directora Regional indica reubicación, realizará acompañamiento a nueva unidad.
- Se realizará seguimiento de proceso de integración a nueva unidad.

¿ Qué hará Clima Laboral?

- Directora de JI debe poner anotación de demérito.
- Se informa a Directora Regional y esta puede:
 - Indicar traslado de las involucradas.
 - Inicio de investigación sumaria.

integración a nueva unidad.

¿Qué otro protocolo se activa?

Situación:

Refiere que la educadora le ha señalado que se siente hostigada continuamente por la técnico, ya que desde que comenzaron a tener problemas “no me deja tranquila, está atenta a todo lo que hago como observando si tengo algún error o encontrar algo que me pueda perjudicar, ya no sé qué hacer con ella”.

Protocolo de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual MALS

¿

- Enviando carta rel
- Se pued WhatsA



FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL REALIZADO POR AFECTADA/O

1. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA DENUNCIANTE

Nombres y apellidos			
Rut		Teléfono de contacto	
Dirección			
Comuna		Región	
Unidad de desempeño			

2. IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA DENUNCIADO/A

Nombres y apellidos				
Unidad de desempeño				
Relación jerárquica de la/del denunciante respecto de la/del denunciada/o	Superior	Subalterno	Par	Grupo de pares

3. ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA

IDENTIFICACIÓN DE TESTIGOS			
N°	Nombre	Unidad de desempeño	Teléfono
1			
2			

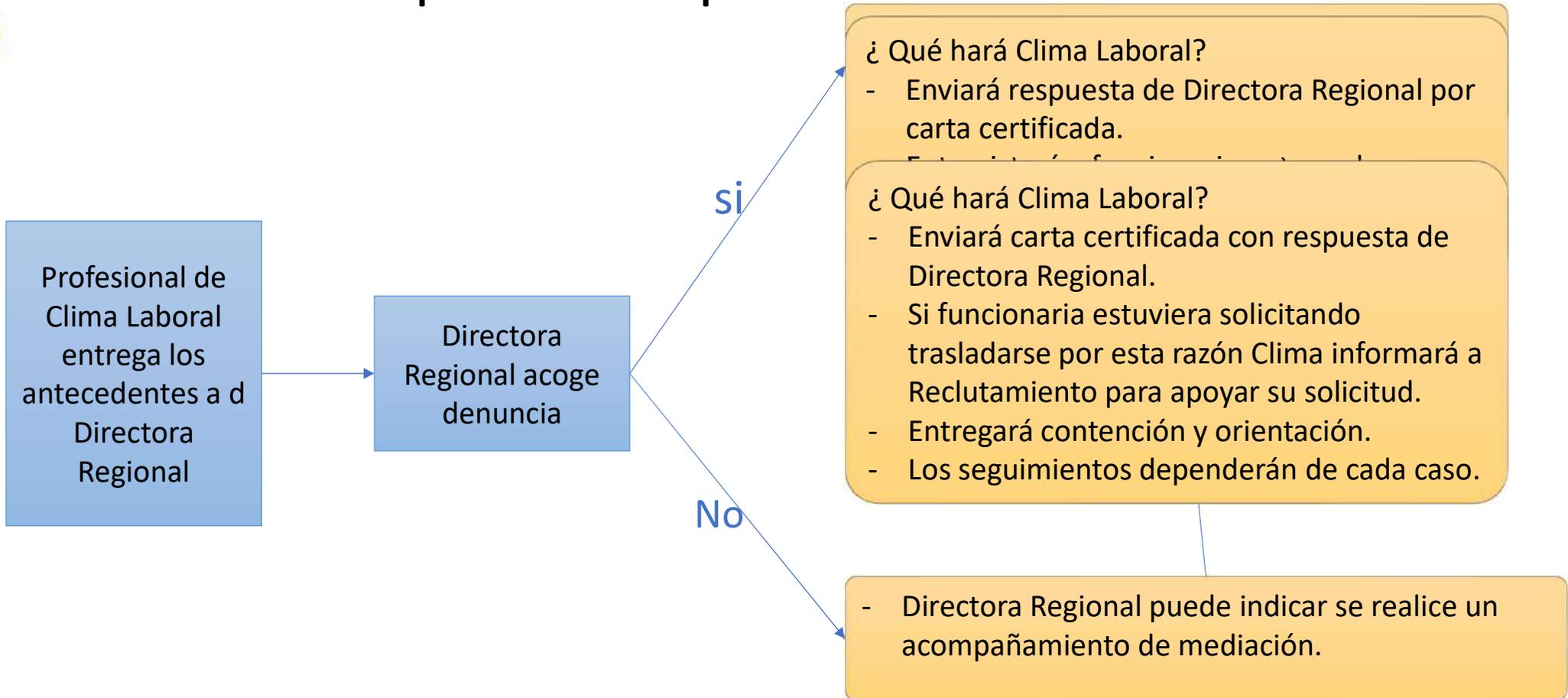
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE, A JUICIO DEL DENUNCIANTE, CONSTITUYEN MALTRATO, ACOSO LABORAL O ACOSO SEXUAL
Adjunte al presente formulario la carta en la que debe detallar las circunstancias de los sucesos, las fechas, y las consecuencias vividas por Ud. Utilice la cantidad de hojas que estime necesario para entregar los antecedentes a cabalidad.

FIRMA DENUNCIANTE

FECHA: / /

on una
dio de

¿Qué puedo esperar?



¿ Qué esperar frente a un proceso de investigación sumaria?

- No indica que una persona sea culpable, solo que los antecedentes con los que cuenta la directora regional deben ser investigados.
- Un periodo de duración es variable y dependerá de la disponibilidad de fiscales y de si se suman o no más antecedentes.
- Se pueden determinar medidas administrativas como suspensión de funciones y reubicaciones.
- Si se determina responsabilidad administrativa, las sanciones pueden ser:
 - Censura.
 - Suspensión.
 - Suspensión con multa en % de remuneraciones.
 - Destitución.

Qué hace la Oficina de Clima Laboral:

- Orienta.
- Contiene.
- Acompaña.

Qué NO hace la Oficina de Clima Laboral:

- No realiza traslados.
- No “arregla” el jardín.
- No hace terapia.

Datos de contacto sección

Karen Moreno – Coordinadora de Sección de Calidad de Vida, clima y seguridad Laboral

kmoreno@junji.cl

Karol Gonzalez – Encargada Oficina de Prevención de Riesgos

kgonzalezo@junji.cl

Francisco Cortes- Encargado de Calidad de vida

Francisco.cortes@junji.cl



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

junji.gob.cl

