



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A
SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO
ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE
MIEMBROS DE LA COMUNIDAD
EDUCATIVA**

2025



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. Definición de maltrato escolar.

Se entiende por maltrato escolar cualquier acción u omisión intencional y además reiterada, ya sea física o psicológica, rechazada o aceptada por la estudiante víctima del maltrato, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

II. Se considerarán constitutivas de maltrato escolar, entre otras, las siguientes conductas:

- a. Proferir insultos o términos soeces, hacer gestos groseros o amenazantes, u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- b. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de una estudiante o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
- c. Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- d. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar o burlarse de una estudiante u otro miembro de la comunidad educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes o rechazados por la estudiante, mofarse de características físicas, etc.)
- e. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, pensamiento político, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- f. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a una estudiante o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa, a través de chats, blogs, fotologs, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- g. Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
- h. Realizar acoso de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

III. En caso de Bullying o Cyberbullying

Si una estudiante sufre Bullying o cyberbullying, el profesor(a), autoridad o cualquier funcionario(a) que reciba información, deberá avisar a Coordinación de Ciclo y al Profesor jefe de la estudiante, inmediatamente.

Empleamos el término Bullying en el colegio para connotar un comportamiento agresivo o el acto intencional de hacer daño a alguna otra persona, que se lleva a cabo de forma constante durante un período de tiempo y en el cual existe una relación interpersonal caracterizada por una asimetría de poder.

Por tanto, para que un acto de agresión sea una expresión de Bullying se requiere que la agresión se sostenga en el tiempo y que entre los involucrados (víctima/agresor) haya una diferencia de poder.



IV. PROTOCOLO DE MALTRATO

1. Será el Encargado de Convivencia Escolar y su equipo, quien canalizará la información referente a eventos que podrían dar indicio de existencia de Bullying y/u hostigamiento escolar hacia una estudiante, sea por parte de profesores jefes, de asignatura, funcionarios, autoridades, padres, apoderados u otras estudiantes.
2. El relato y o descripción de alguna eventual situación de maltrato, podrá ser verbal, presencial y/o por escrito, a través de terceros, por apoderados, adultos, y/o las propias estudiantes, y siempre quedará un registro escrito en documento formal que mantendrá el equipo de Convivencia Escolar, para dicho efecto y a disposición de la comunidad escolar. (en las primeras 24 horas)
3. El Encargado de Convivencia Escolar, informará a la Unidad de Orientación y Psicología, siendo los profesionales de esta Unidad los responsables de generar las estrategias para conocer y tener información referida a la situación denunciada, en conjunto con el Profesor(a) jefe del curso respectivo. En el caso de que esta estudiante sufra de alguna agresión física o crisis de angustia, el manejo agudo se realizará en Enfermería.
4. La estrategia de diagnóstico incluirá entrevistas y/o encuestas al Profesor(a) jefe y a distintos integrantes del curso, de manera de obtener información que permita conocer el problema con el máximo rigor posible.
5. Las reuniones con la víctima y sus apoderados deben darse en un espacio seguro y reservado, procurando no revictimizar a la afectada.
6. Se evacuará un primer informe en el plazo de tres días con los primeros antecedentes que permitan definir los siguientes pasos en la gestión del caso, como son:
 - a) Denunciar los hechos que revisten carácter de delito.
 - b) Abordar los hechos con el equipo de convivencia, ya que se trata de una descripción que no tiene efectos y se puede resolver en conjunto con los propios estudiantes.
 - c) Siempre se informará la situación a los apoderados de las estudiantes involucradas.
 - d) Tomar medidas de protección a todas las estudiantes involucradas.
7. En el caso de que no se corrobore la existencia de maltrato (Bullying), pero sí de alguna situación de agresión y/o maltrato puntual hacia una estudiante, se actuará conforme al Manual de Procedimientos de Convivencia Escolar. Al mismo tiempo, se buscarán estrategias de reparación entre las involucradas, lo cual será responsabilidad del equipo de Convivencia, con acuerdo y participación de los apoderados.
8. En el caso de que se corrobore la existencia de Maltrato y/u Hostigamiento (Bullying), hacia una estudiante se generará, además, un plan de trabajo que involucre a todo el curso, el cual estará enfocado a desarrollar habilidades socio emocionales que contribuyan al cese de la situación de hostigamiento. Paralelamente, se solicitará apoyo de profesionales externos, en los casos que sea necesario.
9. Transcurrido un plazo estipulado (dependerá de cada situación) para la aplicación del plan mencionado, se analizarán y evaluarán los resultados obtenidos.
10. El Profesor(a) jefe y/o el Encargado de Convivencia, mantendrán informados permanentemente a los apoderados, respecto de las medidas y acciones adoptadas.



V. En caso de agresión Física y/o Psicológica entre pares:

1. En caso de que cualquier estudiante se vea sometido a una situación de maltrato, debe ser asistida inmediatamente por un responsable de Convivencia Escolar, además del profesor(a) jefe correspondiente. Si este requiere atención por parte de la unidad de Enfermería, deberá acompañar a esta dependencia el encargado de Convivencia Escolar o a quien este designe.
2. Si la situación ocurre entre pares, se procederá a favorecer un diálogo personal y/o grupal reflexivo, a cargo del encargado(a) de la Unidad de Convivencia Escolar, o a alguien de su equipo, con la finalidad de solucionar el conflicto. Si este hecho ocurre en presencia de un profesor(a), éste será considerado(a) en el diálogo con las estudiantes
3. El Encargado(a) de la Unidad de Convivencia Escolar, o alguien de su equipo, informará sobre la situación acontecida, sea por escrito o telefónicamente, a los padres o apoderados del o las estudiantes involucradas, y le citará inmediatamente a entrevista, en caso de ser necesario.
4. De acuerdo con la situación, se aplicarán las medidas correspondientes, de conformidad con el Manual de Procedimientos de Convivencia Escolar.

VI. Frente a maltrato físico y/o psicológico hacia un estudiante cometido por un adulto perteneciente a la comunidad.

- Entendiéndose como maltrato escolar:

“Todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio, incluso por medios tecnológicos”. (www.mineduc.cl).

1. La normativa educacional, estipula el maltrato de un adulto hacia una estudiante como particularmente grave.
2. La persona que reciba la información del supuesto maltrato deberá inmediatamente informar a algún miembro del equipo directivo o encargado de convivencia escolar, quien tomara registro escrito y procederá a hacer efectivo el protocolo.
3. Dentro de un plazo máximo de 24 horas desde que es recibida la información, el encargado de convivencia junto al profesor(a) jefe o miembro directivo, citarán al apoderado del estudiante afectado, para dar a conocer la situación y el inicio o activación del protocolo de acción, solicitándole a él y a la estudiante una declaración por escrito del hecho y circunstancias en las que ocurrió. Se iniciará una recopilación de antecedentes, con entrevistas a la estudiante agredida, posibles testigos y al adulto involucrado, ello estará a cargo de un miembro directivo y/o encargado de convivencia. La directora del colegio debe estar al tanto de todo el proceso.
4. Si el acusado(a) de la agresión fuese un profesor(a), la persona con el cargo superior, director(a) y encargado de convivencia serán quienes llevaran a cabo el proceso, si el acusado(a) fuese el encargado de convivencia, será también la persona con el cargo superior, quien llevara dicho procedimiento.
5. Es importante respetar el debido y justo procedimiento, para ambas partes, quienes podrán aportar todos los elementos que consideren necesarios para esclarecer la situación, asegurándoles confidencialidad y respeto en su dignidad.



6. Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección cumplirá con la obligación de denunciar a las autoridades competentes, dicha situación en los términos del artículo 175 y 176 de Código procesal penal.
7. De toda entrevista y/o situación del procedimiento deberá quedar registro escrito en la ficha de la estudiante y libro de clases.
8. Durante el tiempo que dure el proceso de recopilación de información y evacuación de informe preliminar, el profesor(a) podrá ser cambiado de funciones, para no afectar los derechos de la estudiante.
9. Si el adulto no es profesor, se evitará el contacto directo con la estudiante, realizando para ello los cambios en horarios o labores que sean necesarios de acuerdo con los recursos con los que cuente el colegio.

VII. Frente a maltrato físico y/o psicológico de una estudiante hacia un adulto miembro de la comunidad.

1. El profesor(a) jefe y/o encargado de convivencia, recabará información sobre la situación de supuesta agresión, a través de entrevistas con los involucrados.
2. El profesor(a) jefe y/o encargado de convivencia, citará a entrevista al apoderado con el fin de informar sobre la situación.
3. En conjunto el colegio y familia, buscarán acciones remediales y se aplicarán las sanciones pertinentes enunciadas en el manual de convivencia, según la falta y etapa de desarrollo de la estudiante que corresponde.
4. La familia debe comprometerse a seguir las acciones remediales, de apoyo externo y acatar las sanciones correspondientes.
5. El Colegio deberá realizar el acompañamiento necesario, utilizando los recursos humanos y materiales disponibles, con el fin de resguardar los procesos de formación social y emocional de las estudiantes.

VIII. Medidas de Resguardo para Estudiantes Involucrados en la Activación de Protocolos.

(Estas medidas se aplicarán según el caso particular de cada estudiante y no es obligación aplicarlas todas, resguardando el interés superior del niño, niña o adolescente y el principio de proporcionalidad y gradualidad)

A. Medidas formativas y pedagógicas (Coordinadoras pedagógicas de ciclo)

1. Informar a Coordinación Académica, ya sea por Inspectoría, orientación, dupla psicoeducativa o profesor(a) jefe, para que en los casos que así lo ameriten realizar un ajuste de calendario con relación a evaluaciones pendientes o venideras.
2. Informar al profesor(a) jefe de la situación de la estudiante para colaborar en el proceso de apoyo pedagógico
3. Reforzar el trabajo académico a través de los recursos pedagógicos presentados en plataforma del colegio.
4. Acompañamiento, estrategias y técnicas de estudio por orientación y psicopedagoga.
5. Supervisión de rendimiento académico y acompañamiento por orientación y/ o profesor(a) jefe.
6. Comunicación con el apoderado(a) ya sea del profesor(a) jefe, orientación o dupla psicoeducativa de manera presencial, correo electrónico o reunión online.
7. Plan de acompañamiento formativo, emocional y normativo por parte del equipo multidisciplinario dirigido a los cursos que han sido testigos de una situación que altere la convivencia

B. Medidas psicosociales (Coordinadoras Formativas de Ciclo)

1. Informar a Inspectoría General para determinar una flexibilidad en la asistencia de la estudiante.
2. Entrevista periódica respecto a notas y estado emocional por parte de orientador(a) o psicólogo(a).
3. Comunicación con el apoderado(a) a través del profesor(a) jefe, orientación o dupla psicoeducativa.
4. Derivación a psicóloga del nivel por parte de orientación para su evaluación.
5. Derivación de apoyo psicológico externo con los convenios existentes.
6. Derivación a CESFAM en donde reside la estudiante si fuese necesario.
7. Permanente comunicación entre orientación y psicólogo(a) del nivel para acompañamiento de casos.
8. Acompañamiento por orientación y/o psicólogo(a) a la estudiante con debido proceso informado previamente por Inspectoría General.
9. Acompañamiento por orientación y/o psicólogo(a) a la estudiante por alguna situación que altere su estado psicoemocional.
10. Información inmediata a la dupla psicosocial en caso de percibirse alguna vulneración de derechos para levantar protocolos.
11. Información de los acompañamientos a los y las profesores(as) jefes, así como también a Inspectoría General.
12. Autorización para que la estudiante acuda al orientador o psicólogo cuando requiera de contención emocional.

Nota

Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de las estudiantes que aparecen involucradas

IX. Consideraciones

1. Será responsabilidad del director(a) delegar la implementación del protocolo a Encargado(a) de Convivencia, Asistente Social o Psicólogo(a) del ciclo respectivo, quienes deberán informar a dirección, coordinar las acciones con los otros estamentos del colegio, y realizar denuncia en Fiscalía, Carabineros, PDI o Tribunal de Familia.
 - Acompañamiento a estudiantes y seguimiento a familia (Equipo Formativo)
 - Medidas pedagógicas adecuadas (Equipo de Coordinación Académica)
 - Seguimiento del caso (Convivencia Escolar)
2. Los plazos para resolución y pronunciamiento en relación con los hechos ocurridos, será de 15 días hábiles, sin perjuicio que pudiera ser antes de acuerdo con la situación, pudiendo prorrogarse por 5 días hábiles más, con un informe previo de avance.
3. El Colegio debe citar al apoderado(a) a los padres o al adulto responsable para comunicarle la información con que cuenta el Establecimiento. Junto con informar a los padres, se los debe acoger y ofrecer el apoyo del Colegio, de acuerdo con las posibilidades con que esta cuenta, en particular acompañarlos en el proceso.
4. La comunicación entre el colegio y la familia de la afectada será a través de entrevista presencial y/o correo institucional.

5. La información entregada a la comunidad de los hechos acontecidos será a través del correo institucional y/o página web del colegio
6. Siempre se debe resguardar la intimidad e identidad de las estudiantes involucradas en todo momento, permitiendo que estas se encuentren siempre acompañadas, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlas ni indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la revictimización de éstas.
7. Se debe resguardar la identidad del acusado o de quien aparece como involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre afinada y se tenga claridad respecto del o la responsable.
8. Es fundamental que con él y la estudiante que podría estar siendo víctima de un delito, se considere:
 - Escucharle y contenerle sin cuestionar ni confrontar su versión.
 - En un contexto resguardado y protegido.
 - No se deberá propiciar un nuevo relato de los hechos.
 - Manejar de forma restringida la información, evitando con ello la estigmatización y victimización secundaria.
 - Evitar emitir juicios sobre las personas o la situación que le afecta.
 - Evitar atribuirle alguna responsabilidad en lo sucedido
9. Para reunir antecedentes generales que permitan contextualizar la situación, se puede: revisar el libro de clases, entrevistar al profesor(a) jefe, orientador(a) u otro actor relevante. Consignar la información reunida en un informe y actuar con reserva, protegiendo la intimidad y privacidad de las involucradas.
10. En caso de existir objetos (ropa u otros) vinculados a la posible comisión de un delito, evitar manipular y guardarlos en una bolsa cerrada de papel, para posteriormente entregarla a en donde se hará la denuncia.
11. En el caso que la situación sea conocida por la comunidad, informar de los hechos de manera general y sin individualizar a las involucradas, resguardando la confidencialidad del proceso.
12. Todos los funcionarios del establecimiento educacional tienen el deber de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los tribunales de Familia cualquier hecho que pudiera constituir una vulneración de derechos en contra de un estudiante, tan pronto lo advierta.

Para ello deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar por escrito al Encargado(a) de Convivencia Escolar o Asistente Social de el o los hechos de los que ha tomado conocimiento.
 - b) Dejar por escrito y firmar el relato de los hechos y todos los antecedentes de que disponga.
 - c) Será el Encargado(a) de Convivencia Escolar o Asistente Social quien realice la denuncia de los hechos.
 - d) Asegurarse de que el o los hechos fueron puestos en conocimiento de los Tribunales de Familia. De no ser así realizarlo personalmente.
13. Todos los funcionarios del establecimiento educacional, deben cumplir con la obligación de denunciar ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier Tribunal con competencia penal, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que revisten caracteres de delito que afectaren a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en el local que sirve de establecimiento educativo, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho.

Para ello deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar por escrito al Encargado(a) de Convivencia Escolar o Asistente Social de los antecedentes conocidos.
- b) Dejar por escrito y firmar el relato del hecho y todos los antecedentes de que disponga.
- c) Será el Encargado(a) de Convivencia Escolar o Asistente Social quien realice la denuncia del hecho.
- d) Asegurarse de que la denuncia fue realizada ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier Tribunal con competencia penal. De no ser así realizarlo personalmente, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho.

X. El establecimiento educacional debe:

1. Acoger y escuchar a la estudiante, haciéndola sentir segura y protegida.
2. Tomar contacto inmediato con la familia y mantener una permanente comunicación con esta en forma presencial o por correo electrónico institucional.
3. Aplicar de manera inmediata el protocolo de actuación de acuerdo con la situación.
4. Resguardar la intimidad e identidad de la estudiante en todo momento, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.
5. Derivar a las instituciones y organismos especializados y denunciar si existe un delito.
6. Promover el autocuidado y la prevención, propiciar la comunicación permanente con los apoderados y favorecer la confianza y acogida a las estudiantes para que estas pidan ayuda. Aconsejar limitar la divulgación de los hechos para proteger su estado emocional y la revictimización.
7. Asegurarse que el hecho sea denunciado. Toda persona adulta que tome conocimiento de una situación de vulneración derechos tiene una responsabilidad ética frente a la protección de las estudiantes, por lo que debe asegurarse de efectivamente se adoptaron medidas para proteger a y detener la situación de abuso.
8. Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección o a quien este delegue cumplirá con la obligación de denunciar dicha situación a las autoridades competentes (Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía, Tribunal de Familia), dentro de las 24 horas siguientes de conocidos los hechos de dichos indicios.

