

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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

Versión	Revisado octubre 2026
Responsable de coordinación	Dirección / Convivencia Educativa
Aplicación	Todos los ciclos y niveles del establecimiento
Fecha de revisión	Enero 2027

I. Introducción

El presente protocolo establece la actuación institucional ante antecedentes de maltrato, acoso escolar o violencia física, psicológica, verbal, relacional o digital, procurando proteger oportunamente a las personas afectadas, resguardar los derechos de todos los involucrados, determinar las medidas que correspondan y prevenir nuevas situaciones.

El protocolo comprende hechos ocurridos dentro del establecimiento, durante actividades escolares o en otros contextos cuando incidan en la convivencia educativa, incluidos medios digitales. Se aplica a situaciones entre estudiantes; entre adultos y estudiantes, en ambas direcciones; y entre adultos de la comunidad educativa, sin perjuicio de los procedimientos laborales, penales o de protección que correspondan.

II. Rol de la comunidad escolar y acciones

Como comunidad es esencial la **prevención** de los hechos de violencia, siendo necesario que todos quienes participan de ella se encuentren alineados frente a esta problemática. Es por lo anterior que se recomiendan las siguientes **acciones**:

FAMILIA

- Fortalecer las instancias de vida familiar (desayunar o cenar juntos, hacer deporte o alguna actividad recreativa juntos, tener contacto con las familias de los amigos, compartir, acompañar).
- Coherencia y consistencia en la aplicación de límites y normas. Ambos padres en una sola línea.
- Fomentar el diálogo y ser claros en las consecuencias de los actos.
- Ayudar a reconocer emociones y hablar de ellas. Validar sus sentimientos.
- Ser un ejemplo. Actuando de modo respetuoso y resolviendo conflictos pacíficamente. Validar el actuar del colegio.
- Es muy importante que los niños sientan apoyo hacia lo que hacen. Conversar con sus hijos(as), mostrar interés y valorar sus esfuerzos.
- Desarrollar una labor formativa transmitiendo su capital cultural, desarrollando habilidades en sus hijos(as) como la empatía, la colaboración, el respeto y aprendizajes como el orden, la disciplina, la flexibilidad y adaptabilidad frente a las tareas y resolución de problemas.
- Controlar el acceso y uso de dispositivos electrónicos. Horario definido y supervisión permanente.
- Hacer redes con los padres de amigos con el fin de propiciar el auto cuidado y minimizar las conductas de riesgo.

PROFESORES

- Promover en las actividades cotidianas las actitudes de empatía y respeto hacia los compañeros (escuchar, pedir la palabra, respetar turnos, pedir por favor las cosas, dar las gracias, resolver los conflictos de manera pacífica.) Ser un mediador.
- Intervenir de modo inmediato ante cualquier indicio de mal trato entre pares o hacia algún adulto (burlas, sobrenombres, forma inadecuada de contestar, groserías, entre otras.) En caso de persistir derivar al Departamento de Formación.
- Observar las dinámicas de relación existentes en sus cursos, potenciando las fortalezas e identificando aquellos aspectos que es necesario trabajar. Si se identifica una situación de riesgo derivar al Departamento de Formación.
- Promover la resolución de conflictos de manera pacífica y a través del diálogo. Guiar la conformación de grupos de trabajo o actividad, evitando la exclusión de algún(a) alumno(a).
- Implementar el programa de formación del colegio y las instancia que este promueve para fomentar la reflexión, la expresión, el diálogo y acuerdos entre los(as) alumnos(as).
- Concientizar a los(as) alumnos (as) en lo referido a asumir las consecuencias de sus actos, estimulando además la reflexión.

ALUMNOS

- No amparar o silenciar situaciones de agresión o acoso. Ser testigos activos, buscando ayuda y apoyo en los adultos responsables para que ellos puedan detener la situación.
- Dar un uso adecuado a los dispositivos electrónicos y a las formas de comunicación existentes en ellos. Entender que todo acto tiene consecuencias y que mi comportamiento no solo me afecta a mí si no que a todos los que me rodean. Esto en el mundo presencial y virtual.
- Ser tolerantes a la diversidad, valorando y respetando las diferencias.
- Ser líderes positivos, acogiendo e integrando a todos los compañeros.
- Tomar conciencia de la importancia del buen trato hacia pares y adultos.

III. Marco conceptual:

A) Marco conceptual de la convivencia educativa

1. Convivencia educativa. Conjunto de interacciones y relaciones que se producen entre todos los integrantes de la comunidad educativa, sus grupos, equipos y organizaciones, incluyendo las relaciones con el entorno. Es un proceso cotidiano, dinámico, complejo y colectivo que se desarrolla tanto en espacios presenciales como digitales.

2. Buen trato. Forma de relacionarse basada en el reconocimiento de la dignidad de las personas, el respeto mutuo, el cuidado, la empatía y la consideración de las necesidades y derechos de los demás.

3. Conflicto interpersonal. Situación de desacuerdo, oposición de intereses, necesidades o percepciones entre dos o más personas. Los conflictos forman parte de la convivencia y no constituyen necesariamente violencia. Su abordaje debe privilegiar el diálogo, el aprendizaje y las soluciones pacíficas cuando existan condiciones adecuadas.

4. Violencia. Conducta o interacción que produce o puede producir daño físico, psicológico o de otra naturaleza a una persona. Puede manifestarse de forma directa o mediante medios digitales.

5. Maltrato escolar. Acción u omisión que afecta la integridad física o psicológica, la dignidad o el bienestar de un integrante de la comunidad educativa, en el contexto de las relaciones escolares. Puede presentarse entre estudiantes o cualquier miembro de la comunidad. Definición operativa que debe ajustarse a las categorías y exigencias de la normativa educacional.

6. Acoso escolar o bullying. Acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada por estudiantes, individual o colectivamente, contra otro estudiante, aprovechando una situación de superioridad o indefensión y provocando maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesto a un mal grave. Puede ocurrir dentro o fuera del establecimiento, incluso mediante medios tecnológicos.

El bullying cuenta con los siguientes elementos:

- a. Que sea entre alumnos
- b. Que sea sostenido en el tiempo
- c. Diferencia de poder caracterizada por la imposibilidad de defenderse
- d. Que constituya una experiencia de victimización

7. Ciberacoso o cyberbullying. Forma de acoso que se desarrolla mediante tecnologías digitales, redes sociales, plataformas de mensajería, videojuegos u otros medios electrónicos. Puede manifestarse mediante mensajes intimidatorios, hostigamiento, humillaciones, difusión de contenido denigrante o exclusión deliberada en entornos digitales.

Un acto de ciber acoso puede no repetirse en el tiempo, sin embargo, sus características generan un fenómeno que trasciende a la agresión inicial.

Tipos de ciber acoso:

- Insultos Electrónicos
- Hostigamiento
- Denigración
- Suplantación
- Desvelamiento (Divulgación de información que expone a un tercero)
- Exclusión
- Ciberpersecución (Acoso cibernético)
- Happy slapping (Grabar peleas y subirlas a la red)

8. Discriminación arbitraria. Cualquier conducta discriminatoria vinculada con origen, nacionalidad, apariencia, discapacidad, religión, orientación sexual, identidad de género u otras características.

9. Violencia psicológica. Conductas que buscan o producen intimidación, humillación, desvalorización, amenazas, aislamiento u otras afectaciones emocionales o psicológicas.

10. Violencia física. Conducta que implica el uso de fuerza física contra otra persona, como golpes, empujones, patadas u otras agresiones, independientemente de que exista una lesión constatada.

11. Violencia verbal. Manifestación de agresión mediante palabras, expresiones o mensajes que insultan, amenazan, humillan o descalifican a otra persona.

12. Violencia relacional o social. Conductas orientadas a perjudicar las relaciones interpersonales, la pertenencia o la participación social de una persona, mediante exclusión intencional, aislamiento, difusión de rumores u otras acciones de hostigamiento.

13. Violencia digital. Conductas de agresión, intimidación, humillación o vulneración de derechos realizadas mediante medios tecnológicos. Es una categoría más amplia que el ciberacoso: no toda violencia digital constituye necesariamente acoso escolar.

B) Conceptos necesarios para la actuación y protección

14. Medidas de resguardo. Acciones preventivas y de protección que el establecimiento implementa para cautelar la integridad física y psicológica, la seguridad y el bienestar de los estudiantes afectados y de quienes se encuentren involucrados en los hechos. Deben adoptarse oportunamente, según las necesidades del caso, sin esperar necesariamente la conclusión del procedimiento indagatorio. No constituyen por sí mismas sanciones disciplinarias.

15. Medidas de apoyo psicosocial. Acciones de acompañamiento destinadas a favorecer el bienestar emocional, la seguridad y la continuidad del proceso educativo de los estudiantes involucrados. Pueden incluir contención, seguimiento, coordinación familiar y derivación a profesionales o instituciones competentes.

16. Medidas formativas. Acciones pedagógicas orientadas a promover la reflexión, la responsabilidad, la comprensión de las consecuencias de las propias conductas y el desarrollo de habilidades para la convivencia. Deben ser pertinentes a la edad, desarrollo y circunstancias de los estudiantes.

17. Medidas reparatorias. Acciones orientadas a reconocer y reparar, en la medida de lo posible, el daño causado y restablecer condiciones de respeto y convivencia. Deben ser proporcionales y no pueden imponer a la persona afectada una reconciliación, disculpa o encuentro no deseado.

18. Medidas disciplinarias. Consecuencias previstas en el Reglamento Interno frente a conductas debidamente tipificadas como faltas. Su aplicación requiere respetar el procedimiento establecido, la proporcionalidad, las circunstancias del caso y las garantías correspondientes.

19. Medidas preventivas. Acciones destinadas a reducir factores de riesgo y fortalecer condiciones protectoras antes de que se produzcan situaciones de violencia. Pueden comprender formación, supervisión, trabajo grupal y promoción de relaciones respetuosas.

20. Revictimización. Situación en que una persona afectada experimenta nuevas consecuencias negativas producto de actuaciones inadecuadas durante la recepción, abordaje o seguimiento de los hechos. Puede ocurrir, por ejemplo, mediante entrevistas reiteradas e innecesarias, exposición de información sensible o encuentros forzados con quien habría ejercido la agresión.

21. Confidencialidad. Deber de resguardar la información personal y sensible de quienes participan en un procedimiento, limitando su conocimiento a quienes necesitan acceder a ella para cumplir sus funciones, sin perjuicio de las comunicaciones y denuncias legalmente exigibles.

22. Debido proceso. Conjunto de garantías que deben respetarse durante los procedimientos que puedan derivar en medidas disciplinarias. Incluye, entre otros elementos, informar los hechos atribuidos, permitir que la persona involucrada sea escuchada, considerar sus antecedentes y descargos, adoptar decisiones fundadas y contemplar mecanismos de revisión según la normativa aplicable.

23. Procedimiento indagatorio. Conjunto de actuaciones internas destinadas a recopilar y analizar antecedentes sobre una situación reportada, respetando la confidencialidad, la imparcialidad y los derechos de las personas involucradas. No reemplaza la investigación penal ni las competencias de los organismos de protección.

24. Seguimiento. Proceso de monitoreo posterior a la adopción de medidas para evaluar su cumplimiento, eficacia y pertinencia, así como el bienestar de las personas involucradas y la eventual necesidad de ajustes.

25. Vulneración de derechos. Situación en que, por acción u omisión, se afecta, amenaza o impide el ejercicio de derechos de un niño, niña o adolescente. Puede requerir medidas de protección, derivaciones o comunicación a organismos competentes.

26. Deber de cuidado. Responsabilidad del establecimiento de adoptar medidas razonables y oportunas para prevenir riesgos previsibles y proteger la integridad y bienestar de los estudiantes durante las actividades bajo su responsabilidad.

IV. Principio de actuación:

Interés superior de niños, niñas y adolescentes; oportunidad; debida diligencia; escucha respetuosa; confidencialidad; imparcialidad; proporcionalidad; inclusión y no discriminación; continuidad educativa; debido proceso; coordinación con organismos competentes y prohibición de revictimización. La protección se evalúa desde el conocimiento de los hechos, sin esperar que se acredite una falta.

V. Procedimiento de actuación

Etapas	Responsable propuesto	Plazo propuesto / referencia
1. Recepción	Adulto receptor Equipo de convivencia	Inmediato Informar el mismo día
2. Registro y expediente	Coordinador de convivencia escolar	1 día hábil
3. Medidas de resguardo	Dirección Convivencia escolar	Inmediato según riesgo; evaluación en 1 día hábil
4. Denuncias / protección judicial	Dirección	Denuncia penal: 24 h desde conocimiento cuando proceda
5. Designación e indagación	Dirección Convivencia escolar	Designación: 1 día hábil; indagación: 5 días hábiles
6. Informe de cierre	Convivencia Escolar	2 días hábiles tras indagación
7. Decisión y comunicación	Dirección Convivencia Escolar Coordinación académica	2 días hábiles tras informe
8. Seguimiento y cierre	Convivencia Escolar Jefatura Coordinación académica	Primer control dentro de 5 días hábiles; plan individualizado

1. Recepción de antecedentes y respuesta ante urgencias

Toda persona de la comunidad que observe o conozca antecedentes de maltrato, acoso o violencia deberá informarlos oportunamente al Coordinador de Convivencia, Coordinación académica o Dirección. Los estudiantes podrán acudir a cualquier adulto de confianza, quien deberá canalizar la información.

El receptor acogerá el relato sin cuestionamientos culpabilizadores ni promesas absolutas de reserva; registrará hechos relevantes sin interrogar repetidamente. Si existen lesiones, riesgo grave, amenazas inminentes o necesidad de atención de salud, se activará de inmediato la atención de urgencia y el protocolo pertinente, informando a Dirección y Convivencia. Estas actuaciones no esperarán al registro formal.

2. Registro, apertura de expediente y comunicación interna

El Coordinador de convivencia abrirá un expediente físico o digital reservado, con fecha, hora, personas que informan, descripción objetiva de hechos, documentos recibidos y acciones ejecutadas. Cada actuación posterior quedará fechada y asociada a un responsable. Se informará a Dirección y, cuando corresponda, a la jefatura de curso con criterio de necesidad de conocimiento.

3. Evaluación y adopción de medidas de resguardo

Dirección y Convivencia evaluarán de inmediato el riesgo y las necesidades de estudiantes afectados y demás involucrados, incluyendo a testigos que pudieran requerir protección. Las medidas podrán comprender:

- Contención emocional y adulto referente accesible; evaluación de atención de salud o derivación profesional.
- Mayor supervisión en recreos, pasillos, traslados y otros espacios de interacción.
- Acuerdos preventivos de no contacto o reorganización temporal de actividades, evitando cargar la medida sobre quien denuncia.
- Ajustes pedagógicos o de participación para asegurar continuidad educativa.
- Resguardo de identidad y datos personales, limitando difusión de antecedentes.
- Cuando se denuncie a un adulto, evaluación por Dirección de medidas protectoras de organización de funciones, conforme a la normativa laboral aplicable.

Cada medida se registrará con fundamento, persona responsable, fecha de inicio y revisión. Su carácter será protector y no disciplinario. La aplicación no presupone culpabilidad ni sustituye las garantías del procedimiento.

4. Denuncias penales y comunicaciones a Tribunales de Familia (ver protocolo de vulneración)

Denuncia de posibles delitos. Si los antecedentes hacen presumir hechos que puedan constituir delitos comprendidos en el artículo 175 del Código Procesal Penal, las personas legalmente obligadas efectuarán la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal, dentro de las **24 horas** siguientes al momento en que tomaron conocimiento del hecho, conforme al artículo 176. Dirección coordinará y conservará constancia de la gestión, sin sustituir las obligaciones individuales. El colegio no investigará delitos ni exigirá prueba concluyente antes de denunciar.

Comunicación a Tribunales de Familia. Cuando existan antecedentes de amenaza o vulneración de derechos de un niño, niña o adolescente que ameriten intervención judicial protectora, Dirección, con apoyo de Convivencia, realizará la presentación o comunicación al Tribunal de Familia competente por el canal habilitado, registrando fecha, antecedentes objetivos, medidas de resguardo y comprobante. Se evaluarán además las derivaciones a la red de protección. Esta actuación es distinta de la denuncia penal y puede coexistir con ella.

Comunicación a familias. Se informará oportunamente a los apoderados de estudiantes involucrados por un medio formal que deje registro, salvo cuando ello pueda aumentar el riesgo para el estudiante o interferir con medidas de protección; en tal caso se coordinará con el organismo competente y se fundamentará la decisión.

5. Designación y recopilación de antecedentes

Dirección designará por escrito a la persona encargada de recopilar antecedentes, procurando imparcialidad y ausencia de conflictos de interés. Se entrevistará por separado a las personas involucradas, con lenguaje no prejuizgado: «estudiante afectado», «estudiante señalado como involucrado» y «testigos». Se podrán revisar documentos, comunicaciones y registros pertinentes, sin exigir a estudiantes que obtengan pruebas o confronten a otros.

Las entrevistas de estudiantes deberán adaptarse a su edad, desarrollo y necesidades de apoyo; se evitará la reiteración innecesaria del relato. Las comunicaciones y diligencias se incorporarán al expediente reservado. En casos con posible delito, el trabajo institucional se limitará a antecedentes necesarios para protección y gestión escolar, sin interferir con la investigación competente.

6. Informe de cierre

La persona designada emitirá informe reservado con:

- (a) identificación del caso;
- (b) síntesis de antecedentes recibidos;
- (c) diligencias y respaldos;
- (d) hechos establecidos, no establecidos o no concluyentes, diferenciando versiones;
- (e) evaluación de medidas de resguardo;
- (f) propuestas formativas, protectoras y, si procede, disciplinarias previstas en el RICE; y
- (g) sugerencias de prevención y seguimiento.

Se remitirá informe a Dirección.

7. Decisión fundada, medidas y notificación

Dirección revisará el informe y adoptará una decisión fundada según antecedentes y RICE vigente, resguardando el derecho a ser oído, la proporcionalidad y los mecanismos de reconsideración que correspondan. Se priorizarán medidas de protección y apoyo; las sanciones solo procederán ante faltas tipificadas y mediante el procedimiento aplicable. Las familias o personas involucradas serán notificadas por separado, por medio verificable y con resguardo de información de terceros.

La mediación, los encuentros restaurativos y las disculpas no serán obligatorios ni condición para recibir protección. Sólo podrán considerarse cuando exista voluntariedad, seguridad y ausencia de asimetría que los haga inadecuados.

8. Seguimiento y cierre

Convivencia definirá un plan de seguimiento con responsables, indicadores y fechas de revisión, incluyendo verificación del bienestar de la persona afectada, prevención de nuevos episodios, cumplimiento de medidas y coordinación con familias o especialistas cuando corresponda. La información compartida con docentes será estrictamente necesaria para ejecutar apoyos.

El cierre se documentará mediante acta o informe que indique actuaciones, resultados del seguimiento, medidas vigentes si las hubiere y criterios de reapertura ante nuevos antecedentes. La ausencia de una nueva denuncia no será el único indicador de resolución.

VII. Reglas específicas según personas involucradas

Entre estudiantes. Aplicar procedimiento general, resguardo y apoyos a todas las personas involucradas, considerando edad, condiciones de desarrollo, reiteración y asimetrías.

Adulto a estudiante. Adoptar protección reforzada; Dirección evaluará medidas organizacionales y obligaciones de denuncia o derivación. No se exigirá confrontación del estudiante con el adulto denunciado.

Estudiante a adulto. Proteger al funcionario afectado, sin omitir necesidades educativas y de apoyo del estudiante;



aplicar RICE y procedimientos pertinentes.

Entre adultos. Aplicar canales institucionales y normativa laboral o de relación con apoderados, según corresponda, preservando registros y medidas de seguridad.