



Protocolo de Actuación Frente a Maltrato, Acoso y/o Violencia Escolar

1. Objetivo del presente protocolo

Establecer un procedimiento estandarizado y garantista de derechos para la detección, notificación, intervención, acompañamiento y sanción en situaciones de maltrato, acoso o violencia escolar, asegurando la protección integral de todos los estudiantes, conforme a la normativa vigente.

2. Alcance del presente protocolo

Aplica a toda la comunidad educativa: directivos, docentes, asistentes de la educación, profesionales de apoyo, estudiantes, padres, madres y apoderados, conforme a la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar y la Ley N° 21.430 de Garantías de la Niñez y Adolescencia.

3.- Principios rectores

Interés superior del niño, niña y adolescente: Toda acción deberá priorizar su bienestar físico, psicológico y emocional, asegurando entornos seguros y libres de violencia. (Ley N° 21.430, art. 2 y 24)

No discriminación: Ningún estudiante podrá ser objeto de maltrato, exclusión o trato desigual por razones de género, nacionalidad, situación socioeconómica, discapacidad, neurodiversidad, religión u origen étnico. (Ley N° 21.430, art. 7; Ley N° 21.545, art. 3)

Derecho a la participación y a ser escuchado: Los estudiantes, según su edad y grado de madurez, tienen derecho a expresar su opinión y a participar en las decisiones que les afecten, especialmente durante la investigación y seguimiento del caso. (Ley N° 21.430, art. 15)

Reparación y justicia restaurativa: Las medidas aplicadas deberán promover la reparación del daño, la reflexión sobre las conductas y la restauración del vínculo comunitario, más allá de la sanción. (Ley N° 20.536; Circular Exenta N° 482/2023)

Inclusión y accesibilidad: Toda actuación deberá considerar ajustes razonables y apoyos específicos para estudiantes con discapacidad o condición del espectro autista (TEA), garantizando comunicación efectiva y acompañamiento profesional. (Ley N° 21.545; Decreto Exento N° 83/2015)



4.- Para los efectos del presente protocolo, se entenderá por:

a) Maltrato escolar: Acción u omisión, intencional o negligente, que cause daño físico y/o psicológico a un estudiante dentro del contexto escolar.

Características:

- Puede ser físico (golpes, empujones, lesiones)
- Puede ser verbal (gritos, insultos, amenazas)
- Puede ser psicológico (humillación, ridiculización, aislamiento forzado)
- Puede ser ejercido por adultos (docentes, asistentes, funcionarios, apoderados) o por otros estudiantes.
- Generalmente ocurre en situaciones puntuales, aunque puede repetirse si no se interviene.

b) Violencia escolar: Acción que involucra fuerza física, verbal o simbólica, que afecta la integridad y la convivencia dentro del establecimiento educativo.

Características:

- Puede ocurrir entre pares, entre adultos y estudiantes, o entre adultos de la comunidad educativa.
- Incluye agresiones físicas, destrucción de materiales, intimidación o actos que generen un ambiente hostil.
- Puede ser reactiva (respuesta a un conflicto) o planificada.
- Afecta directamente la seguridad, la convivencia y el clima escolar.

c) Acoso escolar (bullying): Toda acción de maltrato reiterado en el tiempo, realizada por uno o más estudiantes contra otro u otros, con el fin de intimidar, excluir, humillar o generar daño físico, psicológico o social.

Características:

- Es sistemático y repetitivo (no se trata de un hecho aislado).
- Existe un desequilibrio de poder (uno o varios agreden, mientras la víctima tiene dificultad para defenderse).
- Puede expresarse de distintas formas: Físico: golpes, empujones, daños a pertenencias; Verbal: insultos, sobrenombres ofensivos, burlas; Psicológico/emocional: exclusión social, difusión de rumores, amenazas; Ciberacoso: uso de medios digitales (redes sociales, mensajes, juegos en línea) para hostigar o difundir agresiones.
- Produce consecuencias graves en la víctima: ansiedad, depresión, ausentismo escolar, bajo rendimiento académico.



5. Procedimiento

5.1 Etapa de conocimiento y detección

- La detección de situaciones de maltrato o violencia escolar puede realizarla cualquier funcionario o integrante de la comunidad educativa.
- Luego de conocido el hecho, debe informarse de manera inmediata (dentro del mismo día hábil) al superior jerárquico, Inspectoría General o encargado de Convivencia Escolar.
- Se informará oportunamente a los padres, madres y/o adultos responsables de los estudiantes involucrados, mediante comunicación formal (correo electrónico institucional, citación escrita o telefónica registrada), asegurando un lenguaje claro y evitando juicios de valor.

5.2 Medidas de resguardo (se debe entrevistar dentro de 24 horas a los estudiantes involucrados y según los relatos, se deberán adoptar medidas de resguardo en un plazo máximo de 48 horas)

- a) Separación de los estudiantes involucrados: Con el propósito de resguardar la integridad física, psicológica y emocional de los estudiantes involucrados en hechos de violencia escolar u otras situaciones graves, se podrán aplicar las siguientes acciones inmediatas de separación, de carácter preventivo y temporal:
 - Reubicación en espacios distintos del establecimiento: Traslado de uno de los estudiantes a una sala alternativa durante el horario de clases.
 - Separación en patios, comedores y espacios comunes, asignando sectores diferenciados para evitar el contacto directo.
 - Ajustes en la organización escolar: Modificación de horarios de recreo, colación o actividades extracurriculares, de manera que no coincidan.
 - Asignación de un adulto responsable (docente, inspector o asistente) que acompañe al estudiante en sus traslados internos dentro del establecimiento.
 - Medidas dentro del aula: Cambio de ubicación dentro de la sala de clases para garantizar distancia física entre los involucrados.
 - Rotación temporal de curso o trabajo pedagógico en dependencia distinta, cuando la gravedad de la situación lo amerite.
- b) Contención emocional a cargo del psicólogo/a del colegio o profesional PIE.
- c) Suspensión temporal del agresor, según numeral 8.2. letra D del RICE.
- d) Cambio de curso, si corresponde.



Se deberá Informar a los padres, madres o apoderados de ambas partes sobre las medidas adoptadas, resguardando la confidencialidad y el debido proceso, dentro de un plazo máximo de 01 día hábil, resguardando la confidencialidad del proceso.

Todas las medidas de separación tendrán carácter preventivo y se mantendrán solo mientras se realice la investigación y análisis del caso. Deberán ser proporcionales a la gravedad del hecho, procurando el respeto de los derechos de todos los estudiantes involucrados.

En caso de familias con barreras lingüísticas, culturales o de accesibilidad, el establecimiento deberá ofrecer adaptaciones: intérprete, apoyos visuales, resumen escrito o acompañamiento del PIE.

Cuando el agresor sea un adulto, se aplicarán medidas protectoras inmediatas destinadas a asegurar la integridad de los estudiantes, tales como:

- prohibición de contacto o cercanía con el estudiante afectado;
- separación inmediata del espacio físico;
- acompañamiento permanente del estudiante por un adulto responsable;
- restricción de ingreso de apoderados externos involucrados, cuando corresponda.

5.3. Etapa de investigación

- Inspección o Convivencia Escolar, dentro de un plazo no superior a 24 horas, entrevistará a los alumnos involucrados. Las entrevistas deberán considerar adecuaciones específicas para estudiantes con TEA u otras condiciones, tales como:
 - uso de pictogramas o apoyos visuales,
 - presencia de un acompañante significativo o especialista,
 - lenguaje claro, breve y validado con el estudiante. (Ley N° 21.545; Decreto Exento N° 83/2015)
- En el plazo máximo de 24 horas, se debe citar a los apoderados de los estudiantes involucrados, con la finalidad de informar lo ocurrido y dar a conocer acerca del debido proceso que se realizará, junto con los plazos exigidos por el presente protocolo. De no concurrir el apoderado titular a la primera citación, el Encargado de Convivencia Escolar, dejará registro en el acta de dicha situación, procediendo a la citación por la misma vía al apoderado suplente; aun así, si ninguno de los apoderados se presenta a la citación, se procederá a notificar por carta certificada al domicilio del apoderado (a) registrada en el libro de clases. Con todo, para concretar la primera citación, no podrá exceder de 3 días hábiles en su conjunto.
- Convivencia Escolar realizará la investigación en un plazo máximo de 5 días hábiles.



- Toda comunicación con los padres, madres y apoderados será registrada mediante actas o anotaciones en el libro de clases, asegurando la trazabilidad de las acciones.
- El establecimiento informará a las familias sobre los apoyos psicosociales disponibles y sobre los caminos de derivación a instituciones competentes, ya sea Oficina Local de Niñez, Tribunal de Familia, Programa de Habilidades Parentales, etc.

5.4. Etapa de Resolución a cargo del Comité de Convivencia Escolar

- Luego de realizada la investigación, el Comité de Convivencia Escolar, presenta los resultados al Sub director a través del Informe de Convivencia Escolar.
- El Comité de Convivencia Escolar, junto con el Sub director, definirán la sanción o medida formativa que se aplicará a los estudiantes involucrados.
- Se informa la resolución final a los apoderados de los estudiantes involucrados.
- Dentro del informe de resolución del caso, se presentarán alguna de las siguientes medidas:
 - a. Apoyo pedagógico si corresponde, elaborado por UTP.
 - b. Derivación a redes externas en caso de ser necesario.
 - c. Medidas formativas, de acuerdo con RICE.
- Los padres o apoderados deberán participar en reuniones de retroalimentación, donde se les informará la resolución, medidas formativas y plan de apoyo.
- En los casos donde se detecte vulneración de derechos, el Comité deberá activar derivaciones externas, priorizando OLN, Tribunales de Familia u otros organismos especializados.

5.5 Situaciones especiales

- Si el agresor es un adulto, el Director debe denunciar el hecho al Ministerio Público y activar el Protocolo de Vulneración de Derechos Constitutivos de Delito.

a) Si el presunto agresor es otro estudiante del establecimiento:

Se aplicarán las medidas inmediatas de separación y resguardo descritas en el punto 4.2 de este protocolo, asegurando la protección integral de los estudiantes involucrados.

Se informará oportunamente a los apoderados de ambas partes.

Se continuará con el proceso de investigación y resolución, respetando el debido proceso y los derechos de todos los estudiantes.

b) Si el presunto agresor es una persona externa al establecimiento:

El Director o Encargado de Convivencia Escolar deberá impedir el ingreso de dicha persona al recinto escolar.



Se realizará la denuncia inmediata ante Carabineros o Ministerio Público, según corresponda.

Se informará a los apoderados y se brindará contención emocional a los estudiantes afectados.

c) Si el presunto agresor es un adulto funcionario del establecimiento:

El Director deberá denunciar el hecho de manera inmediata al Ministerio Público, conforme a la obligación legal de denuncia en casos de delitos que afectan a menores de edad.

Se activará el Protocolo de Vulneración de Derechos Constitutivos de Delito, en coordinación con organismos externos competentes.

El funcionario será separado preventivamente de sus funciones mientras dure la investigación, resguardando el interés superior del estudiante. Es posible solicitar la suspensión administrativa del funcionario.

Se deberán activar medidas protectoras inmediatas destinadas a resguardar la integridad física y emocional del estudiante afectado, tales como separación del funcionario, acompañamiento adulto y restricción de contacto.

Los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber legal de poner en conocimiento la situación de vulneración de derechos ante las autoridades competentes, de acuerdo con la Ley N° 21.430 y el Código Procesal Penal.

El deber de denuncia recae sobre todos los funcionarios del establecimiento, quienes deberán informar inmediatamente al Director y registrar la notificación.

El procedimiento para cumplir la obligación de denunciar consiste en:

- 1) Registrar el relato o información recibida sin interpretaciones;
- 2) Informar de inmediato al Sub Director del área, quien informa de manera inmediata al Director;
- 3) Ingresar denuncia en Carabineros, PDI o Ministerio Público;
- 4) Registrar todas las acciones realizadas, en el libro de clases y en los registros de convivencia escolar.

5.6 Acompañamiento

- Se debe elaborar un Plan de Apoyo para los estudiantes involucrados. El Plan de Apoyo deberá incluir acciones psicoemocionales, pedagógicas, según nivel de afectación.



- Los apoyos psicosociales pueden incluir sesiones de contención emocional, intervención individual, mediación, acompañamiento PIE o reingreso gradual al aula.
- Cuando corresponda, se realizará derivación formal a instituciones especializadas (PRM, COSAM, SENDA, OLN, Tribunales, programas municipales), entregando a las familias orientación sobre tiempos, procesos y coordinación interinstitucional.
- El apoderado deberá participar activamente en la implementación del Plan de Apoyo, firmando compromisos cuando corresponda.

5.7. Seguimiento y cierre del caso

Seguimiento mensual:

- Verificación del cumplimiento del Plan de Apoyo.
- Observación del clima escolar, relaciones y reincidencias.
- Registro en bitácora de seguimiento.

Condiciones de cierre

- No se registran nuevas conductas de maltrato o acoso en un período de 3 meses.
- Se constata estabilidad emocional de los estudiantes involucrados.
- Las familias y profesionales confirman avance positivo.
- Se cuenta con informe de cierre firmado por Convivencia Escolar y Dirección (Ley N° 21.430, art. 24; Ley N° 20.536)

5.8 Proceso de apelación

- El apoderado podrá apelar a la resolución en un plazo de 3 días hábiles, luego de haber sido entregado el informe de convivencia, mediante carta al Sub director, quien deberá responder en un máximo de 3 días hábiles, luego de recibida la carta del apoderado.

6. Responsables

- Toda la comunidad escolar: detección y notificación.
- Inspectoría General y Convivencia Escolar: entrevistas, contención, medidas de resguardo, investigación y coordinación.
- Comité de Convivencia Escolar: definición de sanciones y medidas formativas.
- Director: denuncias en caso de agresores adultos.
- UTP y profesionales de apoyo: implementación de medidas pedagógicas y psicosociales.
- Padres, madres y apoderados: colaboración en el proceso, asistencia a citaciones, apoyo al plan de intervención, seguimiento familiar y participación en acciones restaurativas.
- Todos los funcionarios del establecimiento: cumplimiento del deber de denuncia ante vulneración de derechos o delitos que afecten a un niño, niña o adolescente.



PROTOCOLO DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR

