



ANEXO 4 PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE MALTRATO ESCOLAR, ACOSO ESCOLAR U OTRAS AGRESIONES EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

2026





PROTOCOLO DE INTERVENCION ANTE MALTRATO ESCOLAR U OTRAS AGRESIONES EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I.- LEY SOBRE VIOLENCIA ESCOLAR Y LEY SOBRE CONVIVENCIA, BUEN TRATO Y BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES EDUCATIVAS.

La Ley Nº 20.536, sobre violencia escolar, publicada el 17 de septiembre de 2011, que introduce modificaciones a la Ley general de Educación, y define la convivencia escolar como:

“La coexistencia armónica entre los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.

Recientemente la Ley 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas, publicada en abril de 2026 y cuya vigencia comienza el 01 de julio del mismo año, señala como objetivo principal:

“Prevenir y erradicar el acoso escolar, la discriminación y cualquier forma de violencia en los establecimientos educacionales”

Ambas leyes convergen al orientar las acciones de los establecimientos escolares a un enfoque formativo, debiendo incorporar, reforzar y o modificar aquellas *políticas internas de prevención con el fin de erradicar toda forma de violencia, restituir y fortalecer el tejido social al interior de los establecimientos y describir aquellas conductas que constituyan faltas a la buena convivencia escolar.*

Se establecen la necesidad de acciones previas de carácter formativas y/o pedagógicas que reorienten y corrijan aquellas conductas que puedan afectar la convivencia escolar, de acuerdo a su gravedad, así como la aplicación del debido proceso ante la inminente necesidad de aplicar medidas disciplinarias o sancionatorias.

II.- CONCEPTOS

- **Maltrato escolar:** Es todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, en contra de estudiantes o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato puede ser físico o psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio. Incluido los tecnológicos.
- **Clima escolar:** Podemos decir que el clima social escolar es “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos.
- **Acoso escolar:** La ley lo define como todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de



superioridad o de indefensión de la víctima, que le **provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave.**

Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional. (Extracto de la Ley 20.536, año 2011).

Las situaciones de violencia escolar **excluyen** a aquellas situaciones de conflictos de intereses, indisciplina o situaciones que no están motivadas por dañar a otra persona, ejemplo: juegos violentos, que deben ser abordados pedagógicamente, según lo establecido en las normas de convivencia contenidas en el reglamento interno.

- **Mediación escolar:** Forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con ayuda de una tercera persona imparcial (mediador), que regula el proceso de comunicación hacia una posible solución que satisfaga las necesidades de las partes en conflictos. La caracterizan su: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, comunicación, colaboración, regulación y capacidad de las partes.
- **Agresividad:** “Corresponde a un comportamiento defensivo natural, es una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. Es una condición natural de las personas, por lo que los impulsos agresivos no deben ser suprimidos, sino modulados, orientados y canalizados mediante la autorregulación, el autocontrol y la autoformación”. (Fuente: Ministerio de Educación, Convivencia Escolar.)

III. TIPOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR:

- **Violencia psicológica:** Incluye insultos, amenazas, burlas, rumor mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente que constituyen el acoso escolar o bullying.
- **Violencia física:** Es toda agresión física, que provoca daño o malestar, patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc. Que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el acoso escolar o bullying.
- **Violencia sexual:** Cualquier forma de contacto, físico con o sin acceso carnal con violencia o intimidación sin consentimiento. (Especificado en el manual de convivencia escolar anexo protocolo de intervención en casos de abuso sexual infantil).
- **Violencia de género:** Son agresiones provocadas por los estereotipos de género, que afectan a las mujeres. Esta manifestación de violencia contribuye a mantener el desequilibrio entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos por sobre el otro.
- **Violencia a través de medios tecnológicos:** Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de cualquier plataforma social, correos electrónicos, mensajes de texto, sitios Web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, que puede



constituirse en ciberbullying; genera un profundo daño en la víctima dado que son acosos de carácter masivo.

- **Bullying o acoso escolar:** “Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado realizado fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.
- **Conflicto:** Diferencias de criterio, de intereses o de posición personal frente a temas, situaciones o puntos de vista. Son inherentes a las interacciones humanas, y es posible abordarlos a través del diálogo y la negociación, representando una oportunidad de crecimiento para quienes se ven involucrados en él.
- **Violencia incidental:** Situación de agresión ocurrida de manera ocasional, que no se dirige a una persona en particular de modo persistente.

Cuando la violencia escolar constituye un delito existe la obligación de denuncia: Por lo general, las expresiones de violencia que ocurren en el espacio escolar no constituyen un delito, ni requieren de la intervención policial o judicial, sino que deben ser asumidas pedagógicamente por los adultos de la comunidad educativa, tanto a través de los mecanismos que han sido establecidos en los protocolos de actuación para estos efectos, como de las diversas instancias formativas de la institución escolar.

Sin embargo, cabe considerar lo siguiente:

El Artículo 1° del Código Penal chileno, establece que “es delito toda acción u omisión voluntaria penada por la ley”. Un delito es un comportamiento que, ya sea por propia voluntad o por imprudencia, resulta contrario a lo establecido por la ley, poniendo en peligro algún bien jurídico protegible (la vida, la salud y la integridad física de las personas, la libertad, la propiedad privada, entre otros).

En esencia, toda expresión de violencia es un comportamiento que vulnera la integridad de las personas o de los bienes materiales, pero no todos estos casos son voluntarios ni penados por la ley; **un delito es, por tanto, aquello que aparece definido en la ley como tal.**

Los establecimientos deben saber cómo actuar frente a situaciones de violencia escolar que revistan características de delito, lo que debe estar explicitado en los protocolos de actuación. Lo importante es tener presente que existen situaciones de violencia escolar que no pueden ser abordadas sólo en forma interna por los establecimientos educacionales, ya que exceden su capacidad de respuesta y sus facultades, pues si se trata de delitos, éstos deben ser denunciados a la autoridad competente.

Entre los delitos que contempla la ley, se encuentran:

- **Lesiones**
- **Agresiones sexuales**



- **Amenazas (de muerte o, en general, de hacer un daño)**
- **Porte o tenencia ilegal de armas**
- **Robos**
- **Venta o tráfico de drogas, entre otros.**

Denunciar un delito, sin embargo, no implica que el establecimiento educacional se pueda desentender de la situación, ya que los involucrados (tanto agresores como quienes han sido víctimas del hecho) continúan siendo miembros de la comunidad educativa, por lo que es fundamental aplicar medidas pedagógicas y realizar acciones de seguimiento y de acompañamiento (conocer los avances de la investigación, conocer las eventuales medidas de protección o de sanción que se aplicaron, etc.).

El Artículo 175 letra e), del Código Procesal Penal, establece que ante la presencia de un delito que ocurra dentro del establecimiento educacional o que afecte a las y los estudiantes, están obligados a efectuar la denuncia los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel.

Si bien la ley obliga a estas personas a efectuar la denuncia, cualquiera que tome conocimiento de la ocurrencia de un delito puede efectuar la denuncia respectiva; ésta debe ser realizada dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que se tome conocimiento del hecho, ante cualquiera de los siguientes organismos:

- Ministerio Público- Fiscalía Panguipulli
- Carabineros de Chile – 5ta. Comisaría de Panguipulli
- Policía de Investigaciones
- Juzgados de Familia - Panguipulli

IV. REGLAMENTO INTERNO Y MANUAL DE CONVIVENCIA DEL CENTRO EDUCACIONAL SAN SEBASTIAN DE PANGUIPULLI.

Los principios fundamentales del Plan de Gestión de Convivencia Escolar y Protocolo de Intervención Ante Maltrato o Violencia Escolar, se encuentran insertos en el Reglamento Interno y Convivencia del Escolar de Centro Educacional San Sebastián, los que se orientan a la adecuada vida académica y disciplina de la institución; así como a la Visión, Misión y Sellos Educativos del Establecimiento.

Las normas establecidas en este documento, se ajustan a derechos según lo establece nuestra *Constitución Política, la que consagra y garantiza la libertad, igualdad, dignidad, derechos de las personas y democracia; así mismo contenidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en la Declaración Universal de los Derechos del Niño, principio nº 7 “...derecho a recibir educación...en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y juicio individual...”* (Extracto).



El Reglamento Interno De Convivencia Escolar del CESS, establece pautas de comportamiento básico de interacción entre sus estudiantes en donde también se define el **Maltrato Escolar**.

¿Qué es el maltrato escolar? El maltrato escolar es 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 puede ser físico y/o psicológico, y puede ser efectuado por cualquier medio, incluidos los tecnológicos (ayudameduc.cl/ficha/maltrato-escolar).

V. PRINCIPIOS RECTORES.

La aplicación de este protocolo se regirá por los principios de respeto a la dignidad de las personas, celeridad, reserva, imparcialidad, debida protección, proporcionalidad, registro de actuaciones y resguardo del justo procedimiento

VI. CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR – RICE

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender de manera reiterada (cabe evaluar el impacto emocional, el cual es variable según las características del agredido), a cualquier miembro de la comunidad educativa;
- Realizar burlas, utilizar sobrenombres, desprestigiar o injuriar a cualquier integrante de la comunidad educativa (sean verbales, gestuales o por cualquier medio que haga alusión directa o indirectamente al afectado);
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa;
- Agredir verbalmente o psicológicamente (denostar u ofender) a cualquier miembro de la comunidad educativa;
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar a cualquier miembro de la comunidad educativa de manera directa
- Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia;
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de cualquier plataforma social *de internet o a través de mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;*
- Almacenar y/o difundir imágenes (fotos o videos) de algún integrante de la comunidad educativa; o crear de stickers , editar videos u otros, utilizando cualquier medio tecnológico para ello, solo con el fin de denostar, burlarse u hostigar a algún integrante de la comunidad educativa.



- Manifestar conductas abusivas y/o sexualizadas sean verbales o físicas a integrantes de la comunidad educativa (se considera ante esto factores como etapa de desarrollo de los involucrados).
- Realizar acciones de acoso y/o ataques (verbales o físicos) de connotación sexual a integrantes de la comunidad educativa (se considera ante esto factores como etapa de desarrollo de los involucrados).
- Realizar amenazas o amedrentar de manera explícita o implícita mediante la exhibición y/o porte de armas, de municiones, utensilios u objetos cortantes, punzantes o elementos contundentes o manoplas, ya sean genuinos o no; cabe señalar que el solo hecho de portarlas ya constituye una falta grave.
- Sustraer colaciones y/o alimentos de algún compañero, dañarlo o botarlo (volcarlo) maliciosamente con el fin que su compañero no tenga pueda consumir su colación.
- Dañar de manera intencionada mochilas, material o útiles escolares, así como trabajos, informes o cualquier tipo de tareas de compañeros u otro alumno de la comunidad.
- Acceder arbitrariamente a las pertenencias de cualquier integrantes de la comunidad educativa con el fin de sustraer o fisgonear respecto a las pertenencias del afectado.
- Ejecutar acciones temerarias o imprudentes que causen accidentes escolares, independiente a la ocurrencia de lesiones.

VII. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR:

- A. Prevención y Formación** Desarrollar un protocolo de intervención y formación, que promuevan en la comunidad educativa principios para constituir una sana convivencia escolar para prevenir o interrumpir la posible ocurrencia de eventos de violencia escolar (según programa, plan de gestión y cronograma de trabajo).
- B. Actuación entre Estudiantes** Establecer los pasos a seguir en caso de detección de situaciones de violencia escolar entre alumnos, para determinar las acciones reparatorias y/o realizar derivación a especialistas, y según corresponda las sanciones que deberán aplicarse.
- C. Actuación de Adultos a Estudiantes** Establecer los pasos a seguir en caso de detección de situaciones de violencia escolar por parte de adultos que conforman el Centro Educacional hacia alumnos, para determinar las acciones reparatorias, derivaciones, y según corresponda las sanciones que deberán aplicarse.
- D. Actuación de Apoderados** Establecer los pasos a seguir en caso de detección de situaciones de violencia escolar por parte de apoderados a integrantes de la comunidad escolar (cuerpo docente, asistentes de la educación o alumnos) para determinar las acciones reparatorias, derivaciones, sanciones y/o denuncias que deben realizarse.

VIII. REGISTROS DE EVIDENCIA PARA CASOS DE MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR

- a) Registros Evidencia:** es la constancia que se deja por escrito en alguno de los libros a señalar (sea de parte del apoderado o estudiante o registros por escrito o gráficos de los propios estudiantes).



- Bitácora de Convivencia Escolar
- Libro Registro Diario Inspectoría General
- Libro Registro de Citaciones a Apoderados
- Hoja Registro de Mediación Escolar
- Hoja (abierta) Convivencia Escolar y Psicosocial (escrito o dibujo según edad).
- Registro Accidente Escolar
- Registro Entrevista Psicosocial (psicólogo y/o asistente social)
- Observaciones en hoja de vida plataforma LIRMI
- Se adjuntarán dentro de las evidencias las observaciones registradas por asistentes de la educación de primer ciclo básico.
- Para los casos de ciberbullying se consideran como evidencias las fotografías o pantallazos desde plataformas sociales o sitios que sean usados para agraviar de manera cibernética a un integrante de la comunidad educativa.

b) Registros No Validos Como Evidencia todos aquellos que correspondan a mensajes vía plataforma sociales (WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram u otros) que no den cuenta fehaciente de una situación de ciberbullying que se encuentren bajo anonimato, pues supone una especulación de responsabilidad en cuanto a su autoría.

Este tipo de evidencia dificulta al establecimiento el poder establecer responsabilidades.

Sin embargo si estos registros constituyen una amenaza explícita o implícita contra la vida, integridad física o psicológica de un integrante de la comunidad, el establecimiento suspenderá la indagación interna y procederá a realizar la denuncia obligatoria ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones (PDI) dentro del plazo legal de 24 horas, derivando a la justicia ordinaria la facultad pericial para determinar la identidad del autor.

Ante denuncias anónimas o falsas se debe resguardar la formalidad del debido proceso además que las normativas (como la Circular N° 482 y las actualizaciones de las Leyes 20.536 y 21.809) exigen que para sancionar a un estudiante debe existir certeza de la autoría de la falta. Castigar a alguien basándose en perfiles falsos, capturas de pantalla editables o mensajes anónimos vulneraría la presunción de inocencia.

Los padres o tutores deben dar cuenta de aquellas situaciones que afecten a sus hijos en términos de convivencia escolar, de manera presencial o escrita, dirigiéndose a la dirección coordinadora de convivencia o inspector general.



VIII. PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ESCOLAR

Capítulo I. DEL MALTRATO O AGRESIONES ENTRE O HACIA ESTUDIANTES.

1. Por tanto, cuando un miembro de la comunidad educativa tome conocimiento de una situación de maltrato y/o violencia entre miembros de la comunidad educativa, que puede ser física y/o psicológica, ya sea por medios analógicos o virtuales, deberá informar de manera inmediata al encargado de convivencia escolar y/o Director del establecimiento educacional, **YA SEA DE FORMA ESCRITA O VERBAL**. Éste, en todo momento cautelará el resguardo y confidencialidad de la información, para que quien exponga el hecho no se vea afectado. Para ello, activará el “protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato y/o violencia escolar”, registrando toda la información entregada por quien denuncie el suceso, dejando fecha y firma del entrevistado en el mismo protocolo.

2. Posteriormente, el o la encargado/a de Convivencia Escolar informa al Director del Establecimiento acerca de la denuncia recibida, para lo cual el Director deberá firmar el documento “orden de investigar”, con lo cual autoriza al encargado de convivencia a iniciar la investigación interna.

3. La investigación interna **INICIARÁ EN UN MÁXIMO DE 2 DÍAS HÁBILES, y tendrá una duración máxima de 10 días hábiles** desde que se toma conocimiento de la situación, y en todo momento se respetará el debido proceso, es decir, cada parte involucrada tendrá el derecho de entregar su versión de los hechos a través de una entrevista personal, podrá presentar sus descargos y evidencias para su defensa, y solicitar la reconsideración de la medida, la cual será enviada de forma escrita por el apoderado/a al director, quien es el ente imparcial y objetivo del establecimiento ante la toma de decisiones y medidas. Éste se pronunciará previa consulta al consejo de profesores, a través de un documento escrito dirigido al apoderado/a, en un plazo máximo de 2 días hábiles; asimismo, las investigaciones inician con la presunción de inocencia, y siempre buscarán ser formativas en la aplicación de medidas.

El tiempo para llevar a cabo la investigación será prorrogable sólo en los casos en que los estudiantes involucrados en el conflicto se ausenten del establecimiento, o los adultos involucrados no puedan concurrir a la entrevista citada por motivos de fuerza mayor, tales como: licencia médica, no contar con el permiso de su empleador, encontrarse fuera de la ciudad, entre otros; dado que es imprescindible contar con sus testimonios; este tiempo de extensión será por un máximo de 5 días hábiles, sin embargo, el encargado de convivencia deberá tomar contacto con la familia y/o involucrado para conocer el motivo de la ausencia, y dejar registro escrito de ello en su bitácora de gestión. Para que la prórroga sea efectiva, el encargado de convivencia, deberá solicitar por escrito la autorización al director, fundamentando las razones y circunstancias por las cuales solicita extensión del plazo. El director, dentro de 24 horas responderá a la solicitud también por escrito.



4. Las entrevistas que se realizarán para recoger la información necesaria para esclarecer los hechos, son de carácter educativo y administrativo, sin embargo, se permitirá a los estudiantes contar con la presencia de su apoderado si éste lo requiriera, con el fin de resguardar su interés superior y dignidad. Si el estudiante no solicitara o directamente señala que no desea brindar su testimonio en presencia de su madre, padre o apoderado, el Establecimiento se reserva el derecho de entrevistarlos sin la compañía de éstos. Además, si el apoderado prohíbe o niega la participación de su pupilo en el proceso, se le informará que está entorpeciendo el debido proceso, y que de igual manera éste será entrevistado, ya que es fundamental contar con su versión de los hechos; además, el estudiante tiene derecho a ser oído, a expresar su opinión y a participar de los procesos que le involucren, según su grado de autonomía (Ley 21.430, Ley sobre Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia).

5. En un plazo no superior a 48 horas, desde que se toma conocimiento del hecho, el encargado de convivencia escolar citará a los padres y/o apoderados de los estudiantes involucrados en el conflicto, a través del medio oficial de comunicación: CITACIÓN TELEFONICA DESDE INSPECTORIA, CITACIÓN POR ESCRITO, CITACIÓN A TRAVÉS DE PLATAFORMA LIRMI Y EN EL CASO DE LOS CURSOS QUE USAN LIBRETA DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE ESE MEDIO, de modo tal de informar la situación ocurrida y el inicio de la investigación, debiendo en esta misma oportunidad advertir las posibles consecuencias, de acuerdo al reglamento interno, que podrían ser adoptadas conforme a los resultados de la investigación. Toda entrevista quedará registrada en la bitácora del encargado de convivencia escolar, con la firma correspondiente de los participantes de éstas.

6. Si el presunto agresor resultará ser un estudiante mayor de 14 años, debido a la responsabilidad penal que le compete, el establecimiento, a través de su encargado de convivencia escolar, ANALIZARÁ LA PERTINENCIA DE realizar la denuncia a las Instituciones Judiciales que correspondan, CONSIDERANDO SI EXISTEN HECHOS QUE PRESUMIBLEMENTE SEAN CONSTITUTIVOS DE DELITO, POR EJEMPLO: AMENAZAS O INCITACIÓN A LA COMISIÓN DE ACTOS VIOLENTOS, dentro de las 24 horas siguientes a las que tomen conocimiento del hecho.

7. DEL DEBER DE DENUNCIAR: todo funcionario del establecimiento, tiene el deber y obligación de denunciar cualquier situación que corresponda a un maltrato escolar que afecte a un estudiante de su comunidad educativa, en un plazo no superior a 24 horas desde que toma conocimiento del hecho, y deberá a su vez dar cuenta del mismo al Director y encargado de convivencia escolar dentro del mismo plazo.

DEL PROCEDIMIENTO: Para tal efecto, debe realizar su denuncia de forma escrita o verbal a algunos de los organismos competentes, tales como: Fiscalía, Oficina Local de la Niñez, Tribunales de Familia, Carabineros, Policía de Investigaciones.

8. Frente a un acto violento que cause lesiones, el establecimiento, a través de su encargado de convivencia escolar, realizará la constatación de lesiones, para determinar los pasos a seguir, que pueden ser: a) si el estudiante agresor es mayor a 14 años, se seguirá lo establecido en el punto 7. En tanto, si el agresor fuese menor a 14 años, el establecimiento, a través de su encargado de



convivencia escolar, realizará la derivación a la Oficina Local de la Niñez y al Tribunal de Familia, dentro de 24 horas.

9. Si el hecho de maltrato o violencia escolar es cometido por un funcionario del establecimiento, el Encargado de Convivencia Escolar realizará la denuncia pertinente en las Instituciones correspondientes, dentro del plazo de 24 horas, previa comunicación de la situación al Director del Establecimiento.

10. DE LAS MEDIDAS DE RESGUARDO:

CON LOS ESTUDIANTES AFECTADOS: Se adoptarán las medidas urgentes e inmediatas con el fin de resguardar la integridad física y psicológica de los estudiantes, tales como, separación temporal y/o cambio de funciones DEL PRESUNTO AGRESOR, cuando se obtenga el resultado de la investigación que efectuarán los Tribunales competentes.

CON LOS ADULTOS INVOLUCRADOS: Dado que el establecimiento presume la inocencia del acusado hasta que los Tribunales competentes demuestren lo contrario, esta unidad educativa informará a su comunidad escolar sobre la activación de su protocolo de actuación a través de un comunicado oficial, sin entregar detalles del hecho denunciado, ni nombres de los afectados e involucrados, resguardando así el derecho a la confidencialidad de ambas partes.

11. En aquellos casos en que el Director o el encargado de convivencia sean los acusados de un hecho de maltrato o violencia escolar: la medida de resguardo será el cambio temporal de funciones, de manera de evitar el contacto con el o los estudiantes afectados.

Además, estos casos, la investigación interna será responsabilidad del sostenedor, el cual tendrá como plazo máximo 30 días hábiles para realizar el proceso de investigación y entregar el informe de resultados. Una vez finalizado dicho proceso, el Directorio de la institución cuenta con un plazo de 15 días hábiles para hacer entrega, mediante documento escrito de las conclusiones de la investigación y las medidas a adoptar a las partes involucradas.

12. Si la agresión involucra como presunto autor del hecho a un apoderado del establecimiento, se adoptarán las medidas dispuestas en el reglamento interno de convivencia escolar, las que como mínimo implican la prohibición de ingreso del apoderado en cuestión al recinto educativo, mientras se determine su participación de acuerdo al resultado de la investigación interna y/o del procedimiento judicial. Además, el establecimiento se reserva el derecho a realizar la denuncia respectiva al Ministerio Público con el fin de resguardar a los afectados.

13. El encargado de convivencia deberá a su vez, recabar toda la información relativa a los factores atenuantes y agravantes, de manera que, al finalizar la investigación interna, pueda contar con todos los antecedentes necesarios para la adopción de las medidas más pertinentes.

14. El tiempo destinado para el análisis de la información recabada y la elaboración del informe de investigación, será de tres días hábiles, los que serán inmediatos y posteriores a los 10 días con los que el encargado de convivencia cuenta para llevar a cabo la recogida de información a través de



las entrevistas con las personas involucradas y los testigos y la verificación de otros antecedentes o documentos necesarios para el proceso. Este informe debe ser entregado por escrito al Director del establecimiento de manera que ambos puedan citar a los apoderados y sus pupilos a una entrevista personal, en un plazo de 2 días hábiles, pudiendo ser citados a través de correo electrónico, llamado telefónico o carta certificada, para dar cuenta del cierre y los resultados de la investigación, sus conclusiones y las medidas formativas y/o disciplinarias que se adoptarán. Esta entrevista quedará registrada en acta, y en caso de que el apoderado se niegue a firmar dicho documento, se estipulará en este mismo su oposición a firmar; la copia del acta será enviada a través de correo electrónico o de otro medio oficial de comunicación del establecimiento.

15. Por último, el establecimiento educacional brindará las medidas y apoyos formativos, reparatorios, pedagógicos, psicosociales y disciplinarios que sean requeridos y necesarios para los estudiantes involucrados, de acuerdo a su etapa del desarrollo, grado de madurez, desarrollo socioemocional y características personales de cada uno, conforme a lo indicado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, los cuales son:

- **Medidas Pedagógicas:** El establecimiento a través de UTP reorganizará el calendario de evaluaciones para el niño, niña o adolescente afectado, de manera que su proceso y rendimiento académico no se vea afectado dados los acontecimientos que lo involucran.
- **Medidas Psicosociales:** plan de acompañamiento pedagógico y emocional al alumno/a en su domicilio cuando su proceso se vea interrumpido por alguna medida de resguardo y/o atención psicológica por profesional del establecimiento.
- **Derivación a REDES:** derivaciones de acuerdo a la pertinencia a CESFAM, PASMI u OLN, con seguimiento.
- **Medidas Reparatorias:** como medidas restaurativas las que pueden ser en el ámbito de lo emocional, relacional o material, se sugiere de acuerdo al caso:
 - a) **Disculpa privada estructurada:** Instancia de diálogo guiada por el encargado de convivencia donde el agresor reconoce formalmente el daño ante la víctima;
 - b) **Mediación escolar:** enfocándose en sanar las relaciones y reparar el daño
 - c) **Acuerdos de cese de conflictos:** Redacción y firma de un compromiso de respeto mutuo y no agresión supervisado por el equipo psicosocial.
- **Medidas formativas:** trabajo individual sobre la situación suscitada (con o sin intervención expositiva en su curso), trabajo o intervención grupal si involucra a dos o más alumnos.
- **Medidas Disciplinarias:** las que cursan desde la amonestación verbal, la suspensión, advertencia de condicionalidad, condicionalidad, suspensión, cancelación de matrícula hasta la expulsión.
- **Medidas que involucren a los padres y/o apoderados de los estudiantes Afectados:** Reunión informativa o Taller o escuelas para padres o derivación.

El procedimiento de investigación **puede determinar si se trata de una situación de maltrato escolar o de acoso escolar (bullying) o un caso de agresión aislada entre estudiantes;** sin perjuicio de la gravedad de la falta y la sanción disciplinaria aplicable al infractor, el establecimiento



implementará con la misma celeridad y prioridad las medidas formativas, pedagógicas y psicosociales requeridas para el resguardo de todos los estudiantes involucrados.

Capítulo II.

DEL MALTRATO O AGRESIONES A FUNCIONARIOS

I. Introducción.

El presente capítulo tiene como finalidad regular de manera explícita las acciones, etapas, responsables, medidas y plazos aplicables a las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato, hostigamiento, acoso o violencia que afecten a docentes y/o asistentes de la educación, independientemente de si estos hechos provienen de estudiantes, apoderados, otros funcionarios u otros miembros de la comunidad educativa.

Asimismo, regula el proceso de recepción, registro, resguardo inicial, tramitación y coordinación institucional de situaciones de maltrato o agresión entre funcionarios del establecimiento, ya sea que desempeñen funciones similares o distintas, sin perjuicio de la aplicación del procedimiento y de las consecuencias laborales o disciplinarias que correspondan según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

II. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento será aplicable a toda denuncia, reporte, antecedente o noticia que refiera hechos que puedan afectar la integridad física, psíquica, dignidad, honra, seguridad o el ambiente de respeto debido a docentes y asistentes de la educación, cualquiera sea el medio utilizado: presencial, escrito, verbal, digital, tecnológico u otro.

También se aplicará a situaciones de maltrato o agresión entre funcionarios del establecimiento, en la medida que sea necesario activar mecanismos de recepción, registro, resguardo, derivación y coordinación institucional, aun cuando la investigación y determinación de eventuales consecuencias laborales o disciplinarias deban ajustarse, en lo pertinente, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

III. Principios Rectores

La aplicación de este capítulo se regirá por los principios de respeto a la dignidad de las personas, celeridad, reserva, imparcialidad, debida protección, proporcionalidad, presunción de inocencia, registro de actuaciones, resguardo del justo procedimiento y adopción de medidas razonables de protección.



IV. Recepción de Denuncias.

Las denuncias o reportes podrán presentarse de manera verbal o escrita ante el Director o Directora del establecimiento, el Encargado o Encargada de Convivencia Escolar, Inspectoría General o quien ejerza funciones directivas equivalentes.

Si la denuncia es verbal, quien la reciba deberá levantar de inmediato un registro escrito sucinto, fechado y firmado, consignando la identidad del denunciante, los hechos esenciales expuestos, la fecha, hora y medio por el cual se tomó conocimiento, así como cualquier antecedente inicial relevante. Si la persona denunciante no puede o no desea firmar, se dejará constancia de ello.

Toda recepción de antecedentes deberá garantizar la confidencialidad de la información y el resguardo adecuado de la persona afectada, evitando su exposición innecesaria.

V. Deber de Informar

Todo funcionario del establecimiento que tome conocimiento de hechos que puedan constituir maltrato o violencia comprendidos en este capítulo deberá informar de manera inmediata, o a más tardar dentro de las 24 horas siguientes, al Director o Directora del establecimiento y/o al Encargado o Encargada de Convivencia Escolar, sin perjuicio de las denuncias externas que correspondan conforme a la ley.

VI. Responsables de la Activación e Implementación.

Serán responsables de la implementación de este procedimiento, según la naturaleza del caso y dentro del ámbito de sus competencias:

- a)** El Director o Directora del establecimiento, como responsable superior de la gestión del caso, adopción de decisiones y supervisión del procedimiento.
- b)** El Encargado o Encargada de Convivencia Escolar, en la coordinación del procedimiento, recopilación de antecedentes, ejecución o seguimiento de medidas y apoyo en la elaboración de conclusiones.
- c)** Inspectoría General u otro integrante del equipo directivo, cuando corresponda ejecutar medidas operativas o de resguardo.
- d)** El equipo psicosocial, si existiere, respecto del apoyo técnico y contención inicial que corresponda.
- e)** La entidad sostenedora, cuando la naturaleza del caso exceda la esfera ordinaria de actuación del establecimiento, deba intervenir por razones de jerarquía, cuando el denunciado sea el Director o Directora, el Encargado o Encargada de Convivencia Escolar, o cuando la gravedad de los hechos así lo requiera.



VII. Apertura del Procedimiento.

Recibida la denuncia o conocido el hecho, el Director o Directora del establecimiento, o quien corresponda según este capítulo, deberá disponer la apertura del procedimiento dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles, ordenando el registro interno del caso y la adopción de las primeras medidas de resguardo que sean razonables y proporcionales.

Cuando el procedimiento sea instruido por el Director o Directora, se dejará constancia mediante orden interna de investigar o documento equivalente.

VIII. Recepción, revisión preliminar y medidas iniciales

En esta etapa se revisarán los antecedentes básicos disponibles con el objetivo de determinar:

- a) La naturaleza preliminar de los hechos informados.
- b) Las personas involucradas.
- c) La eventual necesidad de activar medidas urgentes de resguardo.
- d) La procedencia de activar, además, otros protocolos o procedimientos institucionales o legales.

Durante esta etapa podrán adoptarse, según corresponda, medidas tales como:

- a) Entrevistas iniciales de acogida.
- b) Separación funcional transitoria o adecuaciones organizacionales temporales, cuando sean necesarias para evitar exposición o contacto directo entre las personas involucradas.
- c) Reasignación interna provisional de funciones o tareas, en cuanto sea procedente y proporcional.
- d) Activación del equipo psicosocial o de apoyo interno.
- e) Comunicación a la entidad sostenedora.
- f) Derivación a servicios de salud para constatación de lesiones, en caso de agresiones físicas o afectación evidente.
- g) Activación de denuncia externa ante el organismo competente, si corresponde legalmente.

Para las medidas adoptadas en esta etapa, se aplicarán además las siguientes reglas:

a) Si el presunto agresor es un estudiante y la persona afectada es un docente o asistente de la educación:

- El funcionario afectado deberá informar de inmediato, o a más tardar dentro de 24 horas, al Encargado o Encargada de Convivencia Escolar y/o al Director o Directora. El establecimiento evaluará la necesidad de constatación de lesiones, adopción de medidas de



resguardo, activación de investigación interna y, en su caso, la pertinencia de derivación a organismos competentes o denuncia al Ministerio Público, según la edad del estudiante, la naturaleza de los hechos y el marco legal aplicable.

A.1. Estudiante agresor mayor de 14 años: El encargado de convivencia junto al comité de convivencia, evaluarán la pertinencia de realizar la denuncia en el Ministerio Público, de acuerdo al nivel de afectación y lesiones que pueda haber provocado la agresión en el funcionario afectado. Si existen lesiones físicas evidentes, se realizará la constatación de lesiones del funcionario afectado. Al mismo tiempo, realizará la investigación interna, respetando el justo procedimiento, para determinar responsabilidades y el contexto en que se origina la agresión.

a.2 Estudiante menor de 14 años: El encargado de convivencia escolar iniciará la investigación interna, ajustándose al debido proceso. Si el funcionario afectado sufrió lesiones físicas evidentes producto de la agresión, se constatará lesiones en el servicio médico que corresponda, ya que este antecedente servirá de evidencia para evaluar la necesidad de derivar al estudiante a alguna red de infancia o al Tribunal de Familia. Asimismo, de acuerdo al resultado de la investigación interna, se adoptarán las medidas dispuestas en el reglamento interno, las que serán informadas oportunamente a las partes involucradas.

b) Si el maltrato lo realiza un apoderado a un funcionario:

- Frente a las agresiones de carácter físico o psicológico, realizadas por un apoderado, madre, padre o familiar de un estudiante del establecimiento, se realizará la constatación de lesiones (siempre cuando estas existan y sean evidentes) en el servicio de salud correspondiente y se realizará la denuncia en el Ministerio Público. Además, dentro de un plazo de 24 horas de haber tomado conocimiento del hecho, se iniciará la investigación interna.

c) Si el presunto agresor es un funcionario del establecimiento y la persona afectada es un docente o asistente de la educación:

- Se aplicarán íntegramente las reglas de recepción, registro, resguardo inicial, responsables, etapas, plazos y pronunciamiento previstas en este capítulo. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de hechos que puedan generar investigación y eventuales consecuencias laborales o disciplinarias entre funcionarios, el establecimiento derivará además los antecedentes al procedimiento contemplado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, artículo 62°A, o a la disposición que lo reemplace, coordinando ambos planos de actuación sin duplicidad de decisiones incompatibles.
- Si los hechos ocurren entre docentes y asistentes de la educación, sea que desempeñen iguales o distintas funciones:

El establecimiento aplicará este capítulo en toda su extensión para efectos de recepción, registro, resguardo inicial, medidas urgentes, responsables, plazos, pronunciamiento y coordinación institucional. Sin perjuicio de lo anterior, la investigación y determinación



de eventuales consecuencias laborales o disciplinarias se sujetará, en lo pertinente, al procedimiento previsto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, artículo [indicar], o en la disposición que lo reemplace, debiendo dejarse constancia de la respectiva derivación interna.

IX. Denuncias Externas y Coordinación con Otros Regímenes

Si de los hechos pudieran derivarse consecuencias en materias penales, de protección de derechos, laborales, disciplinarias, de seguridad laboral u otras, el establecimiento realizará las denuncias, comunicaciones o derivaciones que correspondan conforme a la ley y coordinará la situación con la entidad sostenedora y los organismos competentes.

La activación de denuncias externas o de procedimientos ante otras autoridades no impedirá la adopción de medidas internas de resguardo y gestión institucional dentro del ámbito de competencia del establecimiento.

La aplicación del presente capítulo deberá interpretarse de manera armónica con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, especialmente cuando los hechos involucren relaciones entre funcionarios y sea necesario activar el régimen laboral o disciplinario correspondiente.

X. Casos que Involucren a Director o Encargado de Convivencia Escolar.

Si la persona denunciada fuera el Director o Directora del establecimiento, el Encargado o Encargada de Convivencia Escolar, o si existiera una circunstancia que comprometa su imparcialidad para dirigir el procedimiento, la tramitación será asumida por la entidad sostenedora, la cual designará a la persona responsable de la investigación interna o revisión de antecedentes, debiendo resguardar igualmente la celeridad, la reserva y el debido procedimiento.

En estos casos, la entidad sostenedora procurará evacuar el respectivo pronunciamiento dentro de un plazo razonable, preferentemente no superior a 15 días hábiles, prorrogable fundadamente si la complejidad del caso lo exige.

XI. Registro de Actuaciones.

Toda denuncia, entrevista, diligencia, antecedente relevante, medida adoptada, prórroga, pronunciamiento final y comunicación de resultados deberá quedar registrada en soporte físico o digital, indicando fecha, hora, responsable y una breve descripción de la gestión realizada.

El establecimiento podrá utilizar, para estos efectos, ficha de registro, bitácora de gestión del encargado de convivencia, acta interna u otro medio idóneo que permita acreditar la tramitación del caso.



XII. Medidas de apoyo, resguardo y seguimiento.

Una vez concluido el procedimiento, el establecimiento podrá adoptar medidas de apoyo, acompañamiento, seguimiento, orientación, gestión institucional o mejora del clima de convivencia, cuando ello resulte pertinente para resguardar a la persona afectada, prevenir nuevos hechos o restaurar condiciones mínimas de respeto y seguridad.

Estas medidas podrán incluir, según la naturaleza del caso, acciones formativas, reuniones de coordinación, apoyo psicosocial, seguimiento del cumplimiento de medidas, derivaciones y otras actuaciones compatibles con el Reglamento Interno y la normativa vigente.

XIII. Carácter Complementario.

El presente capítulo complementa el Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Maltrato y/o Violencia Escolar vigente en el establecimiento, entendiéndose incorporado a él para todos los efectos institucionales y de fiscalización, sin sustituir las demás reglas ya contenidas en el Reglamento Interno, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en los protocolos especiales existentes.



FICHA DE REGISTRO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO /O VIOLENCIA ESCOLAR

Fecha:	
Hora de inicio:	
Hora de cierre:	

I. IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

Estudiante Presunta Víctima

Nombre completo:	
RUT:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Curso:	
Nombre apoderado:	
Teléfono de contacto:	
Domicilio:	

Estudiante Presunto Agresor

Nombre completo:	
RUT:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Curso:	
Nombre apoderado:	
Teléfono de contacto:	



Domicilio:

II. ORIGEN Y PROCEDENCIA DE LA DENUNCIA.

Estudiante:	
Apoderado:	
Funcionario:	
Otro:	

III. TIPO DE VIOLENCIA

(Marque con una equis (X) en las opciones que corresponda).

Criterio	Indique la que corresponda
a. Violencia verbal ejercida a través de medios tecnológicos	
b. Violencia verbal ejercida directamente (de forma presencial)	
c. Violencia física	
d. Violencia psicológica ejercida por medios tecnológicos	
e. Violencia psicológica ejercida directamente (de forma presencial)	

Observaciones:

--



IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA DENUNCIA

**Nombre, RUT y Firma
del Profesional que recepciona la denuncia**



XI. SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE APODERADO

- a) Si la agresión involucra a apoderados del establecimiento, se adoptarán las medidas dispuestas en el reglamento interno de convivencia escolar, el cual señala el cambio de apoderados y la prohibición de ingreso de los apoderados al recinto educativo (la cual puede ser temporal), mientras se determine la responsabilidad de acuerdo al resultado del procedimiento. Además, el establecimiento se reserva el derecho a realizar la denuncia respectiva al Ministerio Público con el fin de resguardar a los afectados.
- b) El proceso de investigación se llevará a cabo de acuerdo a los preceptos señalados, el marco de la investigación deberá ajustarse siempre al debido proceso, es decir entrevistando a las partes involucradas, testigos y considerando otros factores como agravantes o atenuantes.
- c) Desde la recepción de la denuncia se contará un plazo de 2 días para su inicio, con un plazo de 10 días hábiles de investigación, periodo en el cual deben aplicarse las medidas de resguardo que correspondan y/o denuncia a la entidad correspondiente si correspondiera al establecimiento (en caso que la situación se dé dentro del espacio escolar); el informe será entregado en un plazo de 2 días hábiles, para lo cual se enviara citación escrita y llamado telefónico, para dar cuenta del cierre y los resultados de la investigación, sus conclusiones.
- d) No obstante, el proceso realizado por el Establecimiento Educacional, el apoderado y/o funcionario afectado, pueden realizar la denuncia en la Institución que consideren pertinente.

XII. SITUACIONES DE AGRESION OCURRIDAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO ENTRE ALUMNOS DEL ESTABLECIMIENTO O CON ALUMNOS DE OTROS ESTABLECIMIENTOS ESCOLARES:

- a) Ante situaciones de maltrato o violencia que ocurran fuera del centro educacional y que involucren a estudiantes del establecimiento, ya sea entre sí o con alumnos de otra institución, se iniciará el proceso de investigación señalado, siempre y cuando dichos hechos afecten directamente la convivencia escolar interna o la dignidad de los miembros de la comunidad educativa
- b) De conformidad con la Obligatoriedad de Denuncia establecida en el Artículo 175 del Código Procesal Penal, si los hechos acontecidos fuera del recinto escolar revisten caracteres de delito, la Dirección del establecimiento procederá a realizar la denuncia ante las entidades competentes (Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones) en un plazo que no excederá las 24 horas desde el momento de la "toma de conocimiento".
- c) En caso de verse involucrados estudiantes de otros colegios, la Dirección o el Encargado de Convivencia Escolar tendrá la obligación de notificar formalmente a la dirección o al coordinador de convivencia del otro establecimiento afectado, con el propósito de que activen sus propios protocolos de resguardo y se coordinen acciones de protección interinstitucional.



Otras situaciones de conflictos, aparentemente de menor gravedad, que se circunscriban a situaciones como: malos entendidos o comentarios sin aparentes intenciones de menoscabar o dañar el desempeño de las actividades laborales del o los involucrados, se apela a la capacidad de dialogo, entendimiento, respeto y tolerancia que debe considerarse presente en todo grupo humano que realiza practicas diarias para mantener una buena Convivencia, más aun en un Ambiente Escolar el cual promueve iguales valores en los educandos.

XIII. PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS EXTERNOS AL ESTABLECIMIENTO A INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA Y VICEVERSA

Ante situaciones de agresiones de cualquier tipo o amenazas por parte de personas que prestan servicios al establecimiento a integrantes de la comunidad educativa viceversa:

- a) En caso de personas que prestan servicios al establecimiento, pero no son parte de la planta contratada por este (ejemplo; manipuladoras, proveedores de gas o de alimentos, otros), toda agresión o amenaza infligida a cualquier integrante de la comunidad educativa será denunciada de forma inmediata por la Dirección del colegio ante las instancias correspondientes: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones (PDI) o la Fiscalía Local, dentro del plazo legal de 24 horas. Paralelamente, se notificará formalmente a la empresa mandante o empleadora del prestador externo para que adopte las medidas de remoción o reemplazo inmediatas
- b) En caso de funcionarios del establecimiento que pudiera agredir a personas que prestan servicios al establecimiento, pero no son parte de la planta contratada por este (ejemplo; manipuladoras, proveedores de gas o de alimentos, otros), será informado a la dirección para que lo comunique el sostenedor, quién deberá generar las acciones pertinentes al caso las cuales incluyen la realización de la denuncia penal ante las policías si el acto constituye un delito flagrante, y el inicio del procedimiento administrativo interno, investigación sumaria o proceso de amonestación laboral contemplado en el Código del Trabajo y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) de la institución.