



## ANEXO N°10

# PROTOCOLO DE ACTUACIONES FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA FÍSICA O PSICOLÓGICA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA<sup>1</sup> COLEGIO PADRE PEDRO ARRUPE

### Actualización ANEXO N°10

Fecha: miércoles 12 de marzo de 2025

Revisado por Consejo Escolar

Este protocolo establece las acciones y etapas del procedimiento ante denuncias por situaciones de maltrato, acoso o violencia escolar<sup>2</sup>

**En lo no regulado por este documento se aplicará supletoriamente lo regulado en el Reglamento Interno del cual este documento forma parte.**

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 escolar puede ser tanto físico como psicológico y/o por medios tecnológicos.

Cuando el maltrato es **de adultos a estudiantes** se deberá aplicar el Protocolo de Vulneración de derechos, el cual contiene regulación más específica para ese tipo de situaciones.

Cuando el maltrato es de **estudiante a adulto** se deberá aplicar el Capítulo de “Faltas, Sanciones y Procedimientos” y/o el capítulo de Convivencia Escolar del Reglamento Interno, donde se contiene regulación más específica para ese tipo de situaciones.

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea Rector/a, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

Los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar las

---

<sup>1</sup> En el presente documento, se utilizan de manera inclusiva términos como “el alumno”, “el estudiante”, “el profesor”, “el docente”, “el asistente de la educación”, “el encargado de convivencia”, “el apoderado” y sus respectivos plurales, así como otras palabras equivalentes en el contexto educativo.

Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supone utilizar en español vocablos tales como o/a, os/as, es/as, para marcar que nos estamos refiriendo tanto a hombres como a mujeres, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido que todas las menciones van dirigidas a ambos, a hombres y a mujeres.

<sup>2</sup> En todo lo no regulado en este protocolo se deberá aplicar subsidiariamente el procedimiento establecido en el capítulo sobre convivencia escolar del Reglamento Interno y en capítulo de Faltas, Sanciones y Procedimientos.

situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento.

**Acoso Escolar o Bullying** es definido en el artículo 16 B de la Ley N° 20.370, que establece: “Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada 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”.

Las características centrales del Acoso Escolar o Bullying que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia, son:

- Se produce entre pares.
- Existe abuso o asimetría de poder.
- Es sostenido en el tiempo, es decir, es un proceso que se repite.

El Acoso Escolar o Bullying presenta diversos matices, desde los más visibles como golpes, insultos o descalificaciones, hasta los más velados, como aislamiento, discriminación permanente, rumores. Este es un fenómeno complejo, que provoca daño profundo y sufrimiento en quien lo experimenta.

El maltrato, acoso, violencia y bullying puede ser realizado presencialmente como a través de medios tecnológicos y/o redes sociales, lo que se conoce como Ciber Bullying.

**Las conductas de maltrato, acoso, bullying y Ciber Bullying están descritas en las faltas señaladas en el capítulo de “Faltas, sanciones y procedimientos”, así como en el capítulo sobre “Convivencia escolar”<sup>3</sup>.**

El maltrato escolar es considerado una falta muy grave. Las amonestaciones y/o sanciones con las que se procede corresponden a las establecidas en el reglamento para ese tipo de faltas.

---

<sup>3</sup> En dicho capítulo están descritas las faltas cometidas por estudiantes, así como por adultos, sean estos funcionarios o apoderados.

## Obligación de denunciar delitos

Al momento de analizar un caso de maltrato escolar se deberá siempre considerar si éste pudiera revestir caracteres de delito. Al respecto, se debe tener presente que el colegio tiene el deber de denunciar ante Carabineros o Ministerio Público, en un plazo de 24 horas desde que tuvo conocimiento de cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa; ello implica tanto las faltas y delitos cometidos dentro del establecimiento educacional, como aquellos que ocurren fuera de éste, pero que eventualmente afecten a los y las estudiantes.

### Deber de Denuncia a Tribunales de Familia

Todos los funcionarios del establecimiento tienen la obligación de denunciar cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante. Para ello, deberán seguir los siguientes pasos:

#### 1. Informar de inmediato al Encargado de Convivencia Escolar:

- El funcionario que tome conocimiento del hecho deberá reportarlo dentro del mismo día en que lo advierta (durante la jornada laboral).

#### 2. Colaborar en la recopilación de antecedentes:

- Aportar información relevante para la investigación.
- Entregar pruebas o testimonios si los hubiera.

#### 3. Realizar la denuncia ante Tribunales de Familia:

- Si el funcionario tiene conocimiento directo de la situación, deberá presentar la denuncia personalmente en Tribunales de Familia y notificar de inmediato a la Dirección del Colegio, este proceso será acompañado por el Encargado de Convivencia escolar.

#### 4. Registro de la denuncia:

- Se deberá dejar constancia escrita de la denuncia realizada, incluyendo:
  - Fecha y hora de la denuncia.
  - Tribunal al que fue presentada.

## PROCEDIMIENTO<sup>4</sup>

Si la situación agresiva está sucediendo en ese momento, se debe intervenir inmediatamente, resguardando la seguridad del alumno y luego informar prontamente a un miembro del Equipo Directivo quien aplicará este protocolo, así como los procedimientos descritos en el nuestro Reglamento Interno en el capítulo de Convivencia Escolar y en el de Faltas, Sanciones y Procedimientos.

Si existen lesiones ocurrida dentro de las 24 horas, hay que acudir con el alumno al servicio de salud de urgencia más cercano; en el mismo momento, se debe realizar la denuncia con el Carabinero destacado en el recinto asistencial.

En paralelo se informará a los padres.

### Forma de Comunicación con Apoderados

El establecimiento notificará a los apoderados del estudiante afectado y del presunto agresor dentro de las primeras 24 horas de recibida la denuncia y los responsables de informar a la familia son: Equipo Directivo o algún miembro del Consejo Académico

#### Pasos a seguir:

1. **Identificación de contacto:** Verificar los datos de contacto del apoderado en el sistema institucional.
2. **Medios de comunicación:** Se podrá utilizar los siguientes canales oficiales:
  - **Correo electrónico institucional:** Enviar un mensaje detallando la situación y las medidas adoptadas.
  - **Llamada telefónica registrada:** Realizar una llamada y dejar constancia de la conversación en un registro oficial.
  - **Reunión presencial:** Coordinar una reunión en el colegio y levantar acta firmada por los participantes.
3. **Registro de la comunicación:** Independientemente del medio utilizado, se deberá dejar constancia escrita de la notificación enviada. En caso de no lograr contacto directo, se enviará una comunicación oficial por escrito.

---

<sup>4</sup> En lo no regulado en este protocolo, se aplicará de manera supletoria el proceso descrito en el capítulo de faltas, sanciones y procedimientos.

## **Procedimiento para Informar a Tribunales de Familia**

Si se detecta una situación que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, el establecimiento deberá seguir los siguientes pasos:

1. **Detección del caso:** Cualquier funcionario que tenga conocimiento de una posible vulneración deberá informarlo inmediatamente (durante la jornada laboral) al Encargado de Convivencia Escolar y a la Dirección del Colegio.
2. **Recopilación de antecedentes:**
  - Se elaborará un informe detallado con la siguiente información:
    - Identificación del estudiante afectado.
    - Descripción de los hechos.
    - Pruebas y testimonios disponibles.
3. **Presentación de denuncia:**
  - La Dirección del Colegio o el Encargado de Convivencia Escolar presentará una denuncia formal ante el Tribunal de Familia correspondiente dentro de las **24 horas** desde que se advierta la situación.
  - Se deberá solicitar un número de ingreso o comprobante de la denuncia.
4. **Registro y seguimiento:**
  - Se guardará copia de la denuncia en el expediente del estudiante.
  - Se remitirá copia a la Superintendencia de Educación en los casos que corresponda.
  - Se realizará un seguimiento del caso y se asegurará la colaboración con las autoridades competentes.

### **Número de ingreso o comprobante de la denuncia**

De todas las acciones que se realicen según el presente protocolo se deberá dejar registro escrito. En los casos en que la parte que participó de una entrevista o reunión se negare a firmar el documento donde ella se registró, se deberá dejar constancia de lo sucedido y se le enviara por mail copia al apoderado (adjuntar en el mail foto del libro o ficha donde se registró la reunión).

### Detección

Cualquier miembro de la Comunidad Escolar que observe, sospeche o esté en conocimiento de una posible situación de maltrato, acoso escolar o violencia física o psicológica entre miembros de la comunidad educativa debe informarla inmediatamente a cualquier miembro del Equipo Directivo quien dejará constancia escrita de la información recibida y comenzará un proceso de recopilación y análisis de los antecedentes del caso dentro del **plazo** de 15 días hábiles prorrogables por 15 días más en los casos de faltas graves y gravísimas.

**Nota: Los estudiantes pueden denunciar también a través de la página web del colegio**

#### Proceso de recopilación de antecedentes y su análisis

El encargado de convivencia o el funcionario a quien el/la Rector/a designe deberá entrevistar al alumno afectado, al posible agresor, a compañeros u otra persona que pueda aportar información sobre lo sucedido, así como recabar cualquier otro tipo de antecedentes útiles para la investigación, como por ejemplo tener acceso a redes sociales, fotos o videos que tengan directa relación con la denuncia efectuada.

Simultáneamente al inicio de la recopilación de antecedentes, la persona que lleva el caso, deberá contactar a los padres o apoderado de las partes involucradas para ponerlas en conocimiento de la situación y explicar el procedimiento que se está llevando a cabo, así como las medidas que se adoptaron.

La investigación es por un miembro del equipo directivo y/o los otros profesionales que sean convocados.

Quien esté a cargo del procedimiento informará a los profesores de asignaturas y asistentes de patio lo ocurrido y puede solicitar una especial supervisión de la víctima, en caso que amerite.

Encargado de Convivencia Escolar durante este proceso determinará e implementará medidas pedagógicas, estrategias de apoyo y prevención para evitar nuevas conductas de maltrato, las que podrán ser:

- 1.- Separación de los alumnos en el interior de la sala de clases.
- 2.- Separación de los alumnos en los trabajos grupales.
- 3.- Comunicación a los profesores de asignaturas, para prevenir nuevas conductas de maltrato.
- 4.- Cualquier otra que se estime pertinente.

Tratándose de situaciones catalogadas en el Reglamento Interno como graves y muy grave se deberá mantener informada a la dirección del colegio de todas las acciones que se están realizando.

Con la información recogida se elabora un expediente, adjuntando las evidencias firmadas por los entrevistados.

Recabados los antecedentes del caso y su análisis, el Encargado de Convivencia Escolar deberá determinar si cierra el caso o procede a establecer sanciones, conclusión que deberá quedar consignada en un informe escrito.

**Información de las medidas a seguir de acuerdo a las conclusiones.** El Encargado de Convivencia Escolar o a quien delegue esta tarea, citará a los apoderados de los involucrados, para entregar la información correspondiente de la investigación y las acciones a seguir de acuerdo al Reglamento de convivencia escolar (procedimiento por faltas graves o gravísimas).

**Activación del procedimiento por faltas graves o gravísimas** En caso que las conductas sean constitutivas de acoso escolar u otras conductas contrarias a la convivencia escolar, se procederá a activar el procedimiento por faltas graves y/o gravísimas del Reglamento de Convivencia Escolar y se sancionarán las conductas de acuerdo a la gradualidad que se determinen según el tipo de falta.

### Apelación

La apelación deberá ser presentada por escrito, en el plazo de 10 días hábiles desde que se notificó la medida disciplinaria, y será resuelta por el/la Rector/a del colegio. Sin embargo, en los casos que la sanción fue aplicada por el/la Rector/a, la apelación será resuelta por el Consejo Profesores.

Respecto de esta resolución no existirán más recursos que interponer.

En caso de no ser presentada una apelación se da por cerrado el caso dejando constancia de este hecho en el expediente del estudiante donde constan todas las acciones de la investigación.

### **Plazos:**

El plazo de investigación es de 15 días hábiles prorrogables por 15 días más.

Posteriormente se deberá emitir un informe (plazo 3 días hábiles) y se dictará una resolución (plazo 10 días hábiles).

La resolución deberá ser notificada (en un plazo de 5 días hábiles) informándose del derecho a apelar (días para presentar la apelación).

Si no se presenta la apelación se cierra el proceso.

Si se presenta una apelación esta deberá ser resuelta por el/la Rector/a o el Consejo de Profesores según corresponda (en 10 días hábiles)

Contra esta resolución no existirán más recursos y se cierra el caso, notificándose de esto a las partes.

### Elaboración de Plan de Intervención

El equipo multiprofesional elaborará un Plan de Intervención para cada caso concreto de maltrato escolar, con el asesoramiento de la Psicóloga del colegio y el o la profesor jefe respectivo.

El plan debe definir las medidas a aplicar en el colegio, en el curso afectado y las medidas con los alumnos en conflicto, que garanticen el tratamiento individualizado tanto de la víctima como la persona agresora, además de los alumnos “espectadores”. Todo lo anterior, sin perjuicio de que se apliquen al alumno acosador las medidas correctivas del Reglamento de Convivencia Escolar.

### El plan de Intervención deberá consignar las siguientes actuaciones:

- a. Actuaciones con la persona acosada: acciones de apoyo y protección expresa e indirecta, programas y estrategias de atención y apoyo social y psicológico, personalización de la enseñanza y, si procede, derivación a servicios de salud.
- b. Actuaciones con el alumno agresor: aplicación de las correcciones estipuladas en el Reglamento de Convivencia, programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal, derivación y seguimiento en servicios de salud.
- c. Actuaciones con compañeros observadores: campañas de sensibilización, programa de habilidades de comunicación y empatía, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros. Estos programas deberán ser trabajados en conjunto con él o la Psicólogo(a) del Colegio.
- d. Actuaciones con la familia: orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, coordinación para una mayor comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos, etc.
- e. Actuaciones con los profesores y Asistentes de la Educación: orientaciones sobre cómo manejar las situaciones de abuso, orientaciones sobre indicadores de detección e intervención, programas de mediación, etc.

### **Rol de Padres/madres y apoderados de las partes:**

El Encargado de Convivencia Escolar o el funcionario a quien el/la Rector/a designe analizará con los padres la información recabada, informará acerca de las estrategias y sanciones definidas para dar continuidad a un proceso de seguimiento. Las figuras parentales involucradas en un conflicto de esta naturaleza deberán asistir a las reuniones que fuesen necesarias y a seguir las recomendaciones entregadas por el colegio a través de sus autoridades, incluyendo la derivación a especialistas externos cuando sea necesario. Los padres de los estudiantes afectados y los padres de los cursos a los cuales pertenecen los estudiantes serán informados de que se realizarán intervenciones a nivel de curso o grupos, según sea pertinente.

### **Rol de los especialistas externos:**

De acuerdo con la gravedad de la situación, se hará derivación psicológica o de otra naturaleza externa según se estime conveniente. De existir especialistas tratantes previos deberán mantener oportuna comunicación con el colegio, de manera que se desarrolle un trabajo conjunto y articulado para el manejo de dichas situaciones.

El encargado de implementar estos protocolos y los planes de acción derivados son la Dirección del colegio junto con el Encargado de Convivencia, quienes podrán delegar en otro funcionario.

### Acompañamiento y seguimiento

Siempre está la posibilidad, según las características propias del caso, realizar en paralelo al procedimiento sancionatorio trabajar con medidas formativas tales como el dialogo reflexivo y la mediación con el objeto de que el agresor tome conciencia de sus actos y sus consecuencias.

Se puede realizar un proceso de restauración de la convivencia, con el objetivo de generar las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de hostigamiento escolar.

Este momento constituye una oportunidad para que las personas implicadas compartan los efectos y secuelas que ha generado la situación vivida, expongan sus sentimientos y propongan un plan para restaurar la convivencia.

De proceder un seguimiento al caso, se le informará al estudiante y apoderado la modalidad y los plazos respectivos. Si el colegio sugiriera como parte de las medidas del seguimiento del caso, por ejemplo, la derivación externa a especialistas (entre otros, psicólogos o psiquiatras) y el apoderado de los involucrados (entre otros agredidos y/o agresor) se niega a que se dé curso a dicho procedimiento, deberá informar por escrito al colegio su decisión de no abordarlo y se deberá dejar registro de esto.

Como medidas de seguimiento, un miembro del equipo de convivencia realizará las siguientes acciones según la gravedad del caso:

- Supervisión del cumplimiento de las sanciones y/o medidas formativas.
- Chequeo de las relaciones de los estudiantes involucrados en la situación.
- Entrevista con apoderados involucrados para reportar como ha sido la dinámica después de lo sucedido.

a) Maltrato entre Estudiantes

Todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por un estudiante a través de cualquier medio (incluso tecnológico) en contra de otro estudiante. Entre otras, las conductas de maltrato entre estudiantes pueden ser insultos, amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, lesiones físicas, leves o graves.

b) Maltrato de alumno a adulto

Todo tipo de violencia física y/o psicológica, cometida por un estudiante a través de cualquier medio (incluso tecnológico) en contra de un adulto de la comunidad educativa.

c) Maltrato de adulto a alumno

El colegio considera de especial gravedad cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad (sea docente, asistente de la educación u otro) o apoderado, familiar u otras personas a cargo del alumno. Por lo anterior, los reportes de posible maltrato de adulto contra estudiante serán analizados conforme el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.<sup>5</sup>

La ley 21.013 del año 2017 sanciona penalmente a los adultos que maltrataren de manera relevante a un menor de 18 años, sin que sea requisito haber causado el daño.

La misma ley considera como agravante al delito anteriormente expuesto, cuando el adulto que realiza el maltrato tiene un deber especial de cuidado o protección (profesionales y funcionarios de jardines infantiles y colegios).

Así mismo las personas que tienen el deber de prestar protección o cuidado serán sancionadas no solo por la acción de maltratar sino también por no haber prestado cuidado y atención a la víctima del maltrato estando en condición de hacerlo.

Los casos de maltrato entre adultos de la comunidad están regulados en el correspondiente protocolo.

---

<sup>5</sup> Si quien comete el maltrato es un adulto funcionario del colegio, se evaluará conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y por el presente Reglamento Interno.

### Medidas formativas

Durante todo el proceso, desde que se toma conocimiento de la situación de posible maltrato o violencia, hasta el cierre del caso con la aplicación de la sanción y su seguimiento, los estudiantes involucrados en el caso contarán con el apoyo del establecimiento en cuanto a la aplicación de medidas formativas y de apoyo reguladas en este Reglamento Interno en el capítulo de “Faltas, sanciones, procedimiento, medidas formativas y reconocimientos”.

### Medidas protectoras

Se resguardará, en todo momento, la intimidad e identidad de los niños involucrados, sin exponer su experiencia frente al resto de la Comunidad Educativa.

Al estudiante se le deberá brindar protección, apoyo e información durante todo el proceso y se aplicará medidas preventivas destinadas a resguardar su integridad las cuales se aplicarán según la gravedad del caso.

En caso de que la gravedad del caso lo amerite el colegio activará el Protocolo de Vulneración de Derechos.

### **Acciones preventivas del maltrato y violencia:**

A nivel institucional se promueven formas pacíficas de resolución de conflictos en las distintas instancias que participan en la comunidad escolar: estudiantes, familia, equipo directivo, docentes, paradocentes y personal administrativo.

**Este protocolo será revisado periódicamente y actualizado conforme a la normativa vigente y las directrices de la Superintendencia de Educación.**

<b>Acción</b>	<b>Responsable<sup>6</sup></b>	<b>Plazo asociado</b>
Informar a un miembro del Equipo Directivo <sup>7</sup>	Todo miembro de la comunidad educativa	En el momento de tener conocimiento (máximo 24 horas) desde que toma conocimiento de la situación
Notificar a la persona que fue denunciada sobre el inicio de la investigación	El encargado de convivencia, Rector/a o a quien este designe	Dentro de las primeras 24 horas de iniciada la investigación
Recopilar y analizar antecedentes	El Encargado de Convivencia Escolar, Rector/a o a quien este designe	15 días hábiles, prorrogables por 15 días más
Emitir y entregar el informe con conclusiones del procedimiento realizado	La persona que estuvo a cargo de la investigación	3 días hábiles desde que finalizó el periodo de análisis de los antecedentes recopilados
Recibido el informe: En los casos que corresponda resolver qué sanción se debe aplicar	El Encargado de Convivencia Escolar, Rector/a o a quien este designe	10 días hábiles
Notificar y aplicar la medida disciplinaria	El Encargado de Convivencia Escolar, Rector/a o a quien este designe	5 días hábiles desde que se emite la resolución
Apelación	El estudiante o su madre, padre y/o apoderado  Debe hacerlo por escrito.	10 días hábiles desde que se le notifica la sanción
Resolver la apelación	El/la Rector/a del colegio.	10 días hábiles
Cierre de caso y seguimiento	Un miembro del equipo de convivencia	Plazo fijado por un miembro del equipo de convivencia al momento de aplicarse las sanciones y/o las medidas formativas

<sup>6</sup>En el caso de que la denuncia sea en contra del encargado de convivencia, todas las acciones deberán ser realizadas por el Rector o a quien este designe. Si la denuncia es contra el Rector, será el sostenedor quien designe a la persona encargada de aplicar el protocolo.

<sup>7</sup> En el caso de que la denuncia sea en contra del encargado de convivencia, esta deberá presentarse ante el Rector del colegio quien designará al encargado de realizar el procedimiento. Si la denuncia es contra el Rector, esta deberá presentarse ante el sostenedor del colegio.

