

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

**2025.**



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA<sup>1</sup>

## I. DEFINICIONES PREVIAS

- **Violencia Escolar:** Es un fenómeno en el ámbito escolar puede originarse por conflictos no resueltos, abordados tardíamente o por agresividad descontrolada, influyendo múltiples factores en su desarrollo como forma.
- **Maltrato Escolar:** Violencia física, verbal y/o psicológica en el ámbito educativo, puntual u ocasional, ejercida por cualquier miembro de la comunidad hacia un estudiante u otro integrante, directa o mediante tecnología.

*Ejemplo: Una discusión o pelea espontánea entre compañeros.*

- **Acoso Escolar:** Agresión u hostigamiento **reiterado** entre estudiantes, dentro o fuera del establecimiento, aprovechando una situación de superioridad o indefensión. Incluye cyberbullying.

*Ejemplo: Insultos reiterados, exclusión intencional o amenazas constantes hacia un estudiante.*

## II. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR Y PROCEDIMIENTO

Todo funcionario o funcionaria, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, tiene la obligación de denunciar ante Carabineros, Policía de Investigaciones (PDI) o Fiscalía, según el artículo 175 y 176 del Código Procesal Penal, **dentro de las 24 horas siguientes** de la toma de conocimiento de los hechos.

### Procedimiento de denuncia:

1. Quién tome conocimiento del hecho debe informar inmediatamente al Rectora o quién lo subrogue.
2. El Rectora, o quien designe, debe denunciar en Carabineros, PDI o Fiscalía, ya sea presencialmente, virtualmente y/o por correo electrónico. Sin perjuicio de lo anterior, todo funcionario puede realizar la denuncia directamente.
3. Si es a Fiscalía, use el formulario de denuncia.
4. Conservar el comprobante de denuncia y en caso entregar al Rectora.

---

<sup>1</sup> En casos de Violencia Intrafamiliar se procederá a activar el Protocolo de Vulneración de Derechos de estudiantes.

## **II. FORMA DE COMUNICACIÓN CON APODERADOS Y/O INVOLUCRADOS:**

Toda comunicación o información será entregada a los involucrados y apoderados a través de los medios oficiales del colegio: Entrevista presencial y/o correo electrónico en registro académico.

## **III. MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y APOYO PSICOSOCIAL PREVENTIVAS**

Se realizan acciones tales como talleres de resolución de conflictos, manejo emocional y respeto a la diversidad para estudiantes, docentes y familias. Campañas de sensibilización, orientación psicológica, formación docente, prácticas restaurativas y actividades extracurriculares que promueven valores y vínculos positivos, entre otras acciones.

## **IV. MEDIDAS PROTECTORAS QUE INVOLUCREN AL AFECTADO CUANDO EXISTAN ADULTOS INVOLUCRADOS**

Dependiendo de las características del hecho, se adoptarán medidas tales como: denuncia inmediata de hechos cuando se sospeche delito, protección del afectado, apoyo psicosocial, separación física del o los involucrados y/o seguimiento con redes de apoyo para garantizar la seguridad de los involucrados en coherencias con las características del hecho.

## **V. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN A TRIBUNALES DE FAMILIA EN CASO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS**

Ante vulneración de derechos, a quién se haya develado o denunciado el hecho, se deberá informar de inmediato al Rectora o Encargado de Convivencia, quién recopilará los antecedentes y derivará el caso al Tribunal de Familia *dentro de 24 horas* desde la toma de conocimiento de los hechos. Además, se coordinará con redes de apoyo (Anexo 1) y se realizará seguimiento por parte del Equipo de Convivencia Escolar y/u Orientación para garantizar la protección del estudiante.

## **VI. ETAPAS Y ACCIONES DEL PROTOCOLO:**

ETAP A	ACCION ES	DESCRIPCIÓN Y OBSERVACIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.</b>	<b>1.1</b> <b><u>Registrar</u></b> <b>por</b> <b>escrito la</b> <b>denuncia.</b>	Registrar toda develación o denuncia por escrito en Acta de Entrevista u otro medio escrito.	-Todo integrante de la comunidad educativa que sea informado o presencie una situación que responda a lo descrito en el protocolo.	Inmediatamente, como <b>máximo dentro 24 horas</b> de tomar conocimiento del o los hechos.
	<b>1.2</b> <b><u>Informar</u></b> <b>a</b> <b>Encargad</b> <b>o (a) de</b> <b>Conviven</b> <b>cia</b> <b>Escolar.</b>	Esto debe realizarse presencialmente y/o vía correo electrónico, adjuntando el registro escrito de la denuncia.	-El profesor jefe o cualquier miembro de la comunidad educativa que haya recibido la denuncia.	<b>Hecho de sospecha de delito:</b> Inmediatamente, como <b>máximo 24 horas</b> de tomar conocimiento del o los hechos.
	<b>1.3</b> <b><u>Activar el</u></b> <b>Protocolo</b> <b>y</b> <b><u>comunica</u></b> <b>r a</b> <b>apoderad</b> <b>os y/o</b> <b>funcionar</b> <b>ios</b> <b>involucra</b> <b>dos.</b>	<p>Informar a los involucrados y apoderados a través de entrevista (registrar por escrito en acta). En caso que el apoderado esté impedido de asistir al colegio, se le enviará correo electrónico<sup>2</sup>.</p> <p>Se debe informar respecto a activación del protocolo y explicar el procedimiento del mismo.</p> <p>Se debe designar a un encargado de la indagación (este puede ser elegido por el Rectora y/o el Encargado de Convivencia Escolar).</p>	-Encargado de Convivencia Escolar o quien lo subrogue.	<b>Otros hechos donde no se sospeche delito:</b> como <b>máximo 48 horas</b> de la toma de conocimiento del o los hechos.

<sup>2</sup> En situaciones graves, en que existan lesiones u otro que requiera atención médica inmediata, se deberá activar paralelamente el protocolo de accidentes escolares.

2. ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES Y DE RESGUARDO	<p><b>2.1</b> <b><u>Denunciar a instituciones de competencia penal (Fiscalía, carabineros o PDI)</u></b>: Sólo aplica en hechos que se <u>sospeche de delito</u> como en el caso de adolescentes mayores de 14 años de edad o en el caso de supuesta agresión de adulto (funcionario, apoderado o tercero) hacia estudiante o entre adultos pertenecientes a la comunidad educativa. <b><u>Derivar a Tribunales de Familia</u></b>: En casos de vulneración de derechos y/o requerimientos protectores se debe derivar a él, la o los afectados a Tribunales de familia.</p>	<p>-Rectora. -Inspector General. -Encargado de Convivencia escolar -Quienes los subroguen. -Todo integrante de la comunidad educativa que sea informado o presencia una situación que responda a lo descrito en el protocolo.</p>		Inmediatamente, como <b>máximo 24 horas</b> de tomar conocimiento.
	<p><b>2.2</b> <b><u>Adoptar medidas urgentes inmediatas.</u></b></p>	<p><b>En casos de sospecha de delitos:</b> <b>a) <u>En caso de adultos involucrados:</u></b> Mientras dure la indagación, si es un funcionario el supuesto agresor, se podrá realizar cambio de funciones o suspensión temporal. En caso de que un apoderado sea el supuesto agresor se podrá limitar el acercamiento al colegio y/o a los involucrados<sup>3</sup>. <b>b) <u>En caso de estudiantes:</u></b> Si los hechos alteran gravemente la convivencia escolar se podrá activar la suspensión temporal según lo que indica la Ley de Aula Segura. Además, se podrán implementar medidas de resguardo como reubicación de puesto o cambio de curso siempre cuando las condiciones lo</p>	<p>-Rectora. -Inspector General -Quienes los subroguen.</p>	

<sup>3</sup> En caso de que el supuesto agresor sea un funcionario se deberá actuar conforme al Reglamento de Orden Higiene y Seguridad (RHIO). En el caso de apoderados y/o tercero se deberá solicitar medida de no acercamiento a instituciones de competencia penal.

		permitan y haya acuerdo previo con los apoderados.		
	<b>2.3</b> <b><u>Adoptar medidas de resguardo</u></b> <b>(Apoyo psicológico, psicosocial y/o pedagógico).</b>	Dichas medidas deben ser informadas en entrevista a los apoderados y/o adultos involucrados. Dependiendo de cada caso se podrán implementar medidas resguardo como: seguimiento académico y/o conductual por parte del profesor jefe, planes de acompañamientos, reubicación dentro de la sala de clases, entre otras.	-Encargado de Convivencia Escolar. -Otros profesionales del equipo de convivencia escolar y/u orientación.	Inmediatamente, como <b>máximo 48 horas</b> de tomar conocimiento.
<b>3. INDAGACIÓN DE LOS HECHOS</b>	<b>3.1</b> <b><u>Recopilar evidencias y citar a entrevista a involucrados y/o testigos.</u></b>	Se debe <u>notificar</u> a los apoderados respecto a que los estudiantes serán o si fueron entrevistados. Debe procurarse la <u>confidencialidad y resguardo de identidad</u> de los involucrados. Durante las entrevistas se debe <u>brindar contención emocional</u> al estudiante y mantener una <u>actitud neutral</u> generando un <u>ambiente seguro y respetuoso</u> . Las evidencias pueden ser: Documentos, imágenes, audios, entre otros.	-Responsable de indagar.	<b>5 días hábiles</b> desde la denuncia. El plazo se podrá prorrogar hasta <b>15 días hábiles</b> lo cual debe ser solicitado formalmente al Rectora.
	<b>3.2</b> <b><u>Cierre de la indagación.</u></b>	El responsable de indagar debe informar por escrito al Encargado de Convivencia Escolar. Debe quedar por escrito, en acta de entrevista, informe u otro medio escrito que el colegio determine, <u>al menos</u> los siguientes aspectos: <i>-Resumen de las acciones realizadas.</i> <i>-Conclusiones respecto a los hechos.</i> <i>-Sugerencias de Sanción formativa, reparatoria y/o disciplinaria de acuerdo al RICE.</i>	-Responsable de indagar.	

4. FINALIZACIÓN DEL PROTOCOLO.

<p><b>4.1</b> <b><u>Notificar a los involucrados la resolución.</u></b></p>	<p>Se debe notificar, en entrevista, al o los apoderados de los estudiantes involucrados respecto a la resolución y la oportunidad de apelación.</p>	<p>-Inspector General. -Encargado de Convivencia Escolar. O quienes los subroguen. - Profesores jefes</p>	<p><b>2 días hábiles</b> después de finalizada la indagación.</p>
<p><b>4.2</b> <b><u>Apelación</u></b></p>	<p>El apoderado tendrá derecho a presentar apelación por escrito al Rectora.</p>	<p>-Apoderado.</p>	<p><b>3 días hábiles</b> después de entregada la resolución.</p>
<p><b>4.3</b> <b><u>Responder a apelación.</u></b></p>	<p>Se debe responder por escrito a apelación.</p>	<p>-Rectora o quien lo subrogue.</p>	<p><b>2 días hábiles</b> después de entregada la apelación.</p>
<p><b>4.4</b> <b><u>Aplicación de las medidas disciplinarias, reparatorias y/o formativas.</u></b></p>	<p>Siempre deben estar acorde con el RICE (tanto para estudiantes como para apoderados). Toda medida disciplinaria debe ser registrada en el libro digital. Las medidas sancionatorias a funcionarios serán de acuerdo con lo indicado en el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad.</p>	<p>-Inspector General. -Equipo de Convivencia escolar y/o orientación. -Docentes. <b>Observación:</b> Toda medida disciplinaria del RICE <u>siempre será aplicada por el Inspector General.</u></p>	<p><b>1 día hábil</b> desde la respuesta de la apelación.  Para aquellas medidas reparatorias y/o formativas se <u>debe estipular un plazo.</u></p>
<p><b>4.5</b> <b><u>Informar a la comunidad educativa.</u></b></p>	<p>En algunos casos de gravedad y/o que afecten gravemente a la convivencia escolar se deberá comunicar a la comunidad educativa (a nivel de curso y/o colegio) vía circular a través de la página web, reunión y/o correo electrónico. Esto debe ser en términos generales, manteniendo la confidencialidad y resguardo de identidades.</p>	<p>-Rectora o quién lo subrogue.</p>	<p><b>1 día hábil</b> desde la respuesta a la apelación o tras haber cumplido el plazo para para presentar la apelación.</p>

<p><b>4.6</b> <b><u>Elaborar plan de acompañamiento y seguimiento.</u></b></p>	<p>Se debe realizar un plan de acompañamiento y seguimiento en complejidad y en coherencia con la naturaleza de los hechos.</p> <p><i>Observación:</i> Las acciones contempladas deben estar registradas por escrito.</p>	<p>-Inspector General. -Equipo de Convivencia escolar y/u orientación. -Docentes.</p>	<p>Desde la toma de conocimiento de los hechos y de acuerdo con las características del plan de intervención u otras medidas.</p>
<p><b>4.7</b> <b><u>Informar a los apoderados respecto al plan de acompañamiento u otras medidas.</u></b></p>	<p>Se debe informar en entrevista dejando registro por escrito y/o correo electrónico</p>	<p>-Inspector General. -Equipo de Convivencia escolar y/u orientación. -Docentes.</p>	

**Redes de apoyo externas que prestan colaboración a la comunidad educativa**

Institución	Encargado	Cargo	Mail
Oficina Local de la niñez Hualqui	Claudette Muñoz	Coordinadora	<a href="mailto:opdhualqui@gmail.com">opdhualqui@gmail.com</a>
Programa de prevención focalizada PPF Araucaria	Loreto Pasalaqqua	Directora	<a href="mailto:Pibaraucaria@gmail.com">Pibaraucaria@gmail.com</a>
SENDA Previene	Jacqueline Riffo	Tr. Social	<a href="mailto:Previenehualqui@gmail.com">Previenehualqui@gmail.com</a>
Cesfam Hualqui	Ariel Duran	Encargado de Salud Mental	<a href="mailto:Duranvenegas.ariel@gmail.com">Duranvenegas.ariel@gmail.com</a>
Clínica psicológica UNAB	María José Millán	Directora CAPSI	<a href="mailto:capsiconcepcion@unab.cl">capsiconcepcion@unab.cl</a>

## ANEXO 2: RESUMEN PROTOCOLO

ETAPAS	ACCIONES	PLAZO
<b>1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.</b>	<input type="checkbox"/> 1.1 Registrar por escrito la denuncia.	Inmediatamente, <b>máximo 24 horas</b> desde la toma de conocimiento de el o los hechos.
	<input type="checkbox"/> 1.2 Informar a Encargado de Convivencia Escolar.	<b>Hecho de sospecha de delito:</b> Inmediatamente, como <b>máximo 24 horas</b> desde la toma de conocimiento.
	<input type="checkbox"/> 1.3 Activar el Protocolo y comunicar a apoderados y/o funcionarios involucrados.	<b>Otros hechos:</b> como <b>máximo 48 horas</b> de la toma de conocimiento de los hechos.
<b>2. ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES Y DE RESGUARDO.</b>	<input type="checkbox"/> 2.1 Denunciar a instituciones de competencia penal (Fiscalía, carabineros o PDI) y/o Tribunales de Familia.	Inmediatamente, <b>máximo 24 horas</b> desde la toma de conocimiento de el o los hechos.
	<input type="checkbox"/> 2.2 Adoptar medidas urgentes inmediatas.	
	<input type="checkbox"/> 2.3 Adoptar medidas de resguardo (Apoyo psicológico, psicosocial y/o pedagógico).	Inmediatamente, como <b>máximo 48 horas</b> de tomar conocimiento.
<b>3. INDAGACIÓN DE LOS HECHOS.</b>	<input type="checkbox"/> 3.1 Recopilar evidencias y citar a entrevista a involucrados y/o testigos.	<b>5 días hábiles</b> desde la toma de conocimiento de los hechos. El plazo se podrá prorrogar <b>hasta 15 días hábiles</b> lo cual debe ser solicitado formalmente al Rectora.
	<input type="checkbox"/> 3.2 Cierre de la indagación.	
<b>4. FINALIZACIÓN DEL PROTOCOLO.</b>	<input type="checkbox"/> 4.1 Notificar a los involucrados la resolución.	2 días hábiles después de finalizada la indagación.
	<input type="checkbox"/> 4.2 Apelación.	3 días hábiles después de entregada la resolución.

	<input type="checkbox"/> 4.3 Responder a apelación.	2 días hábiles después de entregada la apelación.
	<input type="checkbox"/> 4.4 Aplicación de las medidas disciplinarias, reparatorias y/o formativas.	1 día hábil desde la respuesta de la apelación. Para aquellas medidas reparatorias y/o formativas se debe estipular un plazo.
	<input type="checkbox"/> 4.5 Informar a la comunidad educativa.	1 día hábil desde las medidas definidas.
	<input type="checkbox"/> 4.6 Elaborar plan de acompañamiento y seguimiento.	Desde la toma de conocimiento de los hechos y de acuerdo con las características del plan de intervención u otras medidas.
	<input type="checkbox"/> 4.7 Informar a los apoderados respecto al plan de acompañamiento u otras medidas.	