



Santa Cecilia
COLEGIO ARTÍSTICO
OSORNO - CHILE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO, BULLYING Y VIOLENCIA ESCOLAR

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO, BULLYING Y VIOLENCIA ESCOLAR

I. FUNDAMENTO NORMATIVO

Este protocolo se sustenta en:

- Ley N° 20.370, Ley General de Educación.
- Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Código Procesal Penal, en lo relativo al deber de denuncia cuando los hechos pudieren revestir carácter de delito.
- Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar del establecimiento.
- Orientaciones vigentes del Ministerio de Educación y de la Superintendencia de Educación en materia de convivencia escolar, prevención de la violencia, resguardo de derechos, debido proceso y activación de protocolos.

II. PRINCIPIOS RECTORES

- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- Protección y resguardo oportuno de la persona afectada.
- Debido proceso.
- Derecho a ser oído y a formular descargos.
- No revictimización.
- Confidencialidad y resguardo de la información.
- Proporcionalidad y gradualidad en la adopción de medidas.
- Enfoque formativo y preventivo.
- Corresponsabilidad de la comunidad educativa.
- Enfoque de derechos, inclusión, buen trato y no discriminación.

III. OBJETIVO

Establecer un procedimiento institucional para prevenir, detectar, abordar y resolver situaciones de maltrato, acoso, bullying y violencia escolar, resguardando la integridad física y psíquica de los integrantes de la comunidad educativa, adoptando medidas de protección, acompañamiento, investigación interna, resolución y seguimiento, de conformidad con la normativa vigente.

IV. ALCANCE

Este protocolo aplica a:

- Estudiantes de todos los niveles.
- Docentes.
- Asistentes de la educación.
- Directivos.
- Padres, madres y apoderados.

- Otros adultos vinculados al establecimiento.

Se aplicará respecto de hechos ocurridos:

- Dentro del establecimiento.
- En actividades oficiales o representaciones institucionales.
- En trayectos o instancias asociadas a la vida escolar cuando exista afectación al contexto educativo.
- Fuera del establecimiento o por medios digitales, cuando los hechos produzcan consecuencias en la convivencia escolar o afecten a un integrante de la comunidad educativa, sea o no en periodo escolar.

V. DEFINICIONES RELEVANTES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Maltrato escolar	Toda acción u omisión que provoque daño físico, psicológico, verbal, emocional o social a un integrante de la comunidad educativa, afectando su dignidad, bienestar o integridad.
Violencia escolar	Toda conducta agresiva o lesiva, física, psicológica, verbal, simbólica, sexual, discriminatoria o digital, ocurrida en el contexto escolar o con impacto en él.
Acoso escolar o bullying	Forma específica de violencia entre estudiantes, caracterizada por hostigamiento reiterado en el tiempo, existencia de asimetría de poder real o percibida, e intencionalidad de causar daño, humillación, exclusión o temor.
Ciberacoso o cyberbullying	Acoso escolar ejercido mediante redes sociales, mensajería, plataformas digitales, imágenes, videos o cualquier medio tecnológico.
Medidas de resguardo	Acciones inmediatas orientadas a proteger a la persona afectada, prevenir nuevos hechos y asegurar condiciones mínimas de seguridad y bienestar.
Denuncia	Comunicación formal de un hecho que pudiera constituir infracción al Reglamento Interno, vulneración de derechos o eventual delito.
Investigación interna	Procedimiento institucional destinado a recopilar antecedentes, escuchar a las partes y proponer medidas, sin reemplazar la investigación judicial cuando corresponda.
Revictimización	Exposición innecesaria, repetición del relato o acciones institucionales que profundizan el daño de la persona afectada.

VI. TIPOS DE MALTRATO, ACOSO Y VIOLENCIA ESCOLAR

Las situaciones abordadas por este protocolo pueden manifestarse, entre otras, de las siguientes formas:

1. Violencia física

- golpes, empujones, zancadillas, agresiones corporales;
- uso de objetos para agredir;
- daños o sustracción de pertenencias con intención de afectar a otro.

2. Violencia verbal

- insultos;
- apodosos ofensivos;
- burlas humillantes;
- amenazas;
- comentarios degradantes o denigratorios.

3. Violencia psicológica o emocional

- intimidación;
- humillación;
- manipulación;
- chantaje;
- hostigamiento;
- menosprecio reiterado;
- aislamiento inducido.

4. Violencia social o relacional

- exclusión sistemática;
- impedir participación;
- difundir rumores;
- promover rechazo grupal;
- ignorar intencionalmente a una persona para dañarla.

5. Violencia sexual o de connotación sexual

- tocamientos;
- insinuaciones;
- burlas sexuales;
- comentarios sobre el cuerpo o intimidad;
- exposición no consentida a contenido sexual;
- acciones de connotación sexual que afecten la dignidad o integridad de una persona.

6. Violencia digital

- difusión de imágenes, mensajes, audios o videos ofensivos;
- hostigamiento por redes sociales;
- creación de perfiles, publicaciones o comentarios para humillar;
- amenazas o exposición digital.

7. Violencia discriminatoria

agresiones o exclusiones por nacionalidad, etnia, religión, discapacidad, identidad de género, orientación sexual, condición socioeconómica u otra condición personal o social.

VII. PREVENCIÓN INSTITUCIONAL

El establecimiento desarrollará acciones permanentes de prevención, tales como:

- promoción del buen trato y la convivencia respetuosa;
- socialización del Reglamento Interno y protocolos;
- talleres, jornadas y campañas preventivas;
- trabajo formativo en orientación, consejo de curso, convivencia y formación valórica;
- capacitación a funcionarios en prevención, detección y abordaje de violencia escolar;
- aplicación de estrategias de observación, acompañamiento y detección temprana;
- fortalecimiento de canales de denuncia y solicitud de ayuda;
- coordinación con redes externas cuando resulte pertinente.

VIII. HECHOS QUE ACTIVAN ESTE PROTOCOLO

Este protocolo se activará ante:

- agresiones físicas entre estudiantes;
- agresiones entre adulto y estudiante;
- agresiones entre adultos de la comunidad educativa;
- insultos, amenazas, humillaciones o hostigamientos reiterados;
- exclusión, rumores o aislamiento intencional;
- ciberacoso o violencia digital;
- violencia de connotación sexual en contexto escolar;
- situaciones que pudieren constituir bullying;
- cualquier hecho de maltrato o violencia que altere la convivencia escolar o afecte la integridad de un integrante de la comunidad educativa.

IX. NIVELES DE INTERVENCIÓN

NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE
NIVEL 1: RECEPCIÓN DEL ANTECEDENTE	Recepción verbal o escrita de denuncia, observación directa o comunicación de terceros.	Cualquier funcionario / Profesor jefe / Inspección
NIVEL 2: ACTIVACIÓN Y REGISTRO	Derivación inmediata al Encargado(a) de Convivencia Escolar, registro formal y evaluación inicial del caso.	Coordinador de convivencia educativa

NIVEL 3: MEDIDAS DE RESGUARDO	Protección inmediata de la presunta víctima, separación preventiva, acompañamiento, supervisión y derivación a salud si corresponde.	Coordinador de convivencia educativa / Inspectoría / Dirección
NIVEL 4: INVESTIGACIÓN INTERNA	Recopilación de antecedentes, entrevistas, revisión de evidencias y elaboración de informe.	Coordinador de convivencia educativa/ Comisión Investigadora
NIVEL 5: RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN	Análisis del caso, resolución fundada, determinación de medidas y notificación a las partes.	Dirección / Coordinador de convivencia educativa
NIVEL 6: SEGUIMIENTO Y CIERRE	Seguimiento del cumplimiento de medidas, acompañamiento y cierre formal del caso.	Coordinador de convivencia educativa/ Dirección

X. PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

1. Recepción de la denuncia

Cualquier integrante de la comunidad educativa podrá informar hechos de maltrato, acoso, bullying o violencia escolar, de manera verbal o escrita. Quien reciba la denuncia o tome conocimiento de los hechos deberá:

- acoger el relato;
- resguardar a la persona afectada;
- no minimizar los hechos;
- informar de inmediato al Coordinador de convivencia educativa o, en su defecto, a Dirección o Inspectoría.

La denuncia deberá contener, en la medida de lo posible:

- identificación de quien denuncia;
- identificación de la presunta víctima;
- identificación del presunto agresor, si se conoce;
- curso o vínculo con el establecimiento;
- descripción general de los hechos;
- fecha, lugar y eventuales testigos.

2. Excepciones de aplicación de este protocolo, respecto tipos de violencia y definición de maltrato.

- Si se comprueba que los hechos de violencia presentan carácter sexual o connotación sexual, deberá activarse de manera inmediata el *“Protocolo de Actuación Frente a Sospechas, Hechos o Situaciones de Connotación Sexual y/o Abuso sexual infantil”*, el cual pasará a constituirse como el protocolo principal de actuación, sin perjuicio de las medidas de resguardo, acompañamiento y protección que ya se encuentren implementadas en favor del estudiante.

- Para efectos del presente protocolo, las situaciones de maltrato entre estudiantes no serán consideradas como maltrato infantil, entendiéndose entonces, que comprobados los hechos de maltrato entre estudiantes se debe aplicar solo el presente protocolo.
- Cuando se comprueba de que los hechos puntuales constituyen un acto discriminatorio y además se asocian acciones de violencia, debe activarse de manera paralela el *Protocolo de Actuación Frente a situaciones de Discriminación o Acoso por Identidad de Género u Orientación sexual*.
- Cuando se comprueba que los hechos consecutivos, corresponden a discriminación, acoso por identidad de género u orientación sexual, y no se comprueban hechos de violencia, debe de activarse como protocolo principal de actuación el *“Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Discriminación o Acoso por Identidad de Género u Orientación Sexual”*, sin perjuicio de las medidas de resguardo, acompañamiento y protección que ya se encuentren implementadas en favor del estudiante.
- Cuando los hechos denunciados involucran acciones ejercidas por un adulto hacia un estudiante, debe de activarse como protocolo principal el *“Protocolo de Actuación Frente a Situaciones de Maltrato Infantil”*
- Cuando compruebe que los hechos denunciados involucran acciones ejercidas a través de medios digitales, deberá activarse en forma paralela *“Protocolo de Uso Responsable de Redes Sociales y Actuación Frente a Vulneraciones Digitales”*

3. Registro y activación

El Coordinador de convivencia escolar deberá:

- registrar formalmente la denuncia;
- abrir expediente o ficha interna;
- evaluar preliminarmente la naturaleza del hecho;
- activar este protocolo;
- informar a Dirección cuando la gravedad del caso lo requiera o de inmediato si el hecho es grave.

4. Medidas inmediatas de resguardo

Desde la toma de conocimiento del hecho, el establecimiento deberá adoptar medidas de protección proporcionales, tales como:

- separación preventiva de los involucrados;
- supervisión reforzada;
- acompañamiento por adulto significativo o funcionario;
- ajustes de ubicación en sala o recreos;
- contención emocional;
- derivación a inspección, convivencia o equipo de apoyo;
- derivación a centro de salud si existen lesiones o afectación física;
- activación de otros protocolos complementarios si corresponde.

Estas medidas son preventivas y no constituyen por sí mismas una sanción.

5. Comunicación a madres, padres y/o apoderados

Se informará a los apoderados de los estudiantes involucrados, resguardando la confidencialidad, el trato digno y la no revictimización.

La comunicación deberá efectuarse en un plazo razonable y oportuno, preferentemente en entrevista o por medio formal, dejando constancia de ello.

6. Investigación interna

El Coordinador de la Convivencia Educativa, directamente o con apoyo de una Comisión Investigadora designada por Dirección, deberá desarrollar la investigación interna.

La investigación podrá considerar:

- entrevistas individuales a los involucrados;
- entrevistas a testigos;
- revisión de registros, evidencias o antecedentes;
- revisión de mensajes, imágenes o publicaciones, cuando hayan sido aportadas formalmente;
- levantamiento de actas y registros de cada gestión.

Durante este proceso se deberá:

- resguardar la imparcialidad;
- evitar cargos innecesarios;
- respetar el derecho a ser oído;
- evitar la revictimización;
- distinguir entre conflicto aislado, agresión puntual, violencia reiterada y bullying.

7. Determinación de la naturaleza del hecho

La investigación deberá permitir determinar si los hechos corresponden a:

- conflicto entre pares;
- situación aislada de maltrato;
- situación de violencia escolar;
- acoso escolar o bullying;
- ciberacoso;
- hecho de connotación sexual;
- eventual vulneración de derechos o delito.

8. Informe de cierre

Concluida la investigación, se elaborará un informe fundado que deberá contener, al menos:

- síntesis del hecho denunciado;
- diligencias realizadas;
- antecedentes recopilados;
- análisis del caso;

- calificación institucional del hecho;
- medidas de resguardo adoptadas;
- medidas formativas, disciplinarias, reparatorias o de apoyo sugeridas;
- propuesta de seguimiento.

9. Resolución y notificación

La Dirección, con apoyo del Encargado(a) de Convivencia Escolar, resolverá fundadamente el caso, determinando las medidas que correspondan conforme al Reglamento Interno.

La resolución será notificada a las partes involucradas por medio formal, resguardando la confidencialidad de terceros.

10. Derecho a apelación

Las partes podrán presentar apelación o reconsideración ante la Dirección dentro del plazo establecido en este protocolo o en el Reglamento Interno.

La Dirección resolverá fundadamente dentro del plazo correspondiente.

XI. PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SEGÚN VÍNCULO ENTRE INVOLUCRADOS

a. Entre estudiantes

Cuando los hechos involucren exclusivamente a estudiantes, el establecimiento deberá:

- activar este protocolo;
- informar a los apoderados;
- adoptar medidas de resguardo inmediatas;
- investigar si existe reiteración, asimetría de poder e intencionalidad de daño;
- distinguir si se trata de conflicto, agresión aislada o bullying;
- implementar medidas formativas, reparatorias y disciplinarias, según corresponda.

b. Entre estudiantes y adultos agredidos

Si un estudiante agrede a un funcionario u otro adulto de la comunidad:

- se adoptarán medidas de contención y resguardo;
- se informará al apoderado;
- se investigarán los hechos;
- se aplicarán medidas formativas y disciplinarias proporcionales;
- se evaluará apoyo especializado si la situación lo requiere.

XII. MEDIDAS APLICABLES

a) Medidas de resguardo

- separación preventiva;
- supervisión reforzada;
- resguardo de espacios;

- acompañamiento institucional;
- restricción de contacto entre involucrados.

b) Medidas formativas

- entrevistas formativas;
- compromisos de cambio de conducta;
- mediación o práctica restaurativa, solo cuando la naturaleza del hecho lo permita;
- trabajo reflexivo con estudiantes;
- talleres de convivencia, autocontrol, empatía o reparación;
- apoyo del profesor jefe, orientación o convivencia escolar.

c) Medidas pedagógicas y de apoyo

- acompañamiento psicoemocional;
- apoyo pedagógico;
- seguimiento individual;
- derivación a redes internas o externas de apoyo.

d) Medidas disciplinarias

Se aplicarán conforme al Reglamento Interno y a la gravedad del hecho, respetando el debido proceso, pudiendo incluir:

- citación al apoderado;
- compromisos formales;
- suspensión, cuando proceda conforme a normativa;
- medidas excepcionales contempladas en el Reglamento Interno.

e) Medidas reparatorias

- disculpas formales;
- compromisos de no repetición;
- acciones restaurativas;
- actividades de reparación simbólica o comunitaria, cuando proceda.

XIII. PROHIBICIONES

No se podrá:

- minimizar o ignorar una denuncia;
- exponer a la presunta víctima ante el curso o la comunidad;
- forzar encuentros o mediaciones en casos graves o de asimetría evidente;
- aplicar sanciones sin procedimiento ni escucha previa;
- realizar careos innecesarios;
- vulnerar la confidencialidad del caso;
- retrasar injustificadamente la activación del protocolo o la denuncia cuando corresponda.

El establecimiento deberá actuar con diligencia, oportunidad, proporcionalidad y enfoque protector.

XIV. DENUNCIA Y DERIVACIÓN EXTERNA

Cuando los hechos pudieren constituir delito, vulneración grave de derechos o afectación relevante a la integridad de un niño, niña o adolescente, el establecimiento deberá denunciar o derivar a los organismos competentes dentro del plazo legal aplicable.

Según la naturaleza del caso, podrá corresponder comunicación o denuncia a:

- Carabineros de Chile;
- Policía de Investigaciones;
- Ministerio Público / Fiscalía;
- Tribunal de Familia;
- organismos de protección de la niñez;
- red de salud u otras instituciones competentes.

La denuncia externa no reemplaza la adopción de medidas internas de resguardo.

XV. TABLA DE PLAZOS PROCEDIMENTALES

ETAPA	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
1	Recepción de denuncia o antecedente	Cualquier funcionario / Profesor jefe / Inspectoría	Inmediato o dentro del día hábil siguiente
2	Registro formal y activación del protocolo	Coordinador de Convivencia Educativa	Mismo día o día hábil siguiente
3	Adopción de medidas urgentes de resguardo	Coordinador de Convivencia Educativa / Inspectoría / Dirección	Inmediata
4	Comunicación a apoderados o involucrados	Coordinador de Convivencia Educativa / Dirección	Dentro de 1 a 3 días hábiles, según gravedad
5	Conformación de comisión investigadora, si procede	Dirección / Coordinador de Convivencia Educativa	Dentro de 1 día hábil desde activación
6	Investigación interna	Coordinador de Convivencia Educativa / Comisión Investigadora	Hasta 10 días hábiles
7	Elaboración de informe de cierre	Coordinador de Convivencia Educativa / Comisión Investigadora	Hasta 5 días hábiles desde término de investigación
8	Resolución y notificación	Dirección / E Coordinador de Convivencia Educativa	Hasta 3 días hábiles desde informe
9	Apelación	Parte interesada	Dentro de 3 días hábiles desde notificación

10	Resolución de apelación	Dirección	Dentro de 3 días hábiles desde su recepción
----	-------------------------	-----------	---

XVI. MEDIDAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO

El establecimiento deberá realizar seguimiento del caso, especialmente respecto de:

- cese de la conducta denunciada;
- bienestar de la persona afectada;
- cumplimiento de medidas adoptadas;
- evolución del curso o grupo;
- necesidad de nuevas intervenciones o derivaciones.

Podrán contemplarse:

- entrevistas de seguimiento;
- monitoreo por profesor jefe y convivencia escolar;
- apoyo psicosocial;
- trabajo con el curso;
- derivación a redes externas.

XVII. REGISTRO Y CONFIDENCIALIDAD

- Todo caso deberá quedar registrado formalmente.
- Los antecedentes serán incorporados al expediente institucional correspondiente.
- La documentación será custodiada por el Encargado(a) de Convivencia Escolar o quien designe la Dirección.
- Solo podrán acceder a la información quienes deban intervenir en el procedimiento o autoridad competente.
- Se resguardará la identidad y dignidad de las personas involucradas.

XVIII. CIERRE DEL CASO

El caso podrá cerrarse cuando:

- se haya concluido la investigación interna;
- se hayan notificado las medidas adoptadas;
- se encuentre implementado el plan de seguimiento;
- se verifique, razonablemente, el cese de la situación o la derivación formal a la autoridad competente, cuando corresponda.

El cierre deberá quedar formalmente registrado.

XIX. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- Este protocolo deberá ser difundido a toda la comunidad educativa.
- Deberá formar parte del Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

- Será revisado y actualizado periódicamente conforme a la normativa vigente y a las necesidades institucionales.

Se deja constancia que, con fecha 01 de Abril de 2026, el establecimiento procedió a actualizar el presente protocolo, incorporado al Reglamento Interno y de Convivencia Escolar. La actualización fue elaborada por Equipo de Convivencia Escolar, revisada por Dirección y por la comisión de profesores y asistentes de la educación reunidos para ello.

La nueva versión entrará en vigencia a contar del 01 de mayo de 2026, previa difusión a la comunidad educativa por los canales institucionales correspondientes, dejando sin efecto las disposiciones anteriores que sean incompatibles con el presente texto.