

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A
SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO
ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE LOS
MIEMBROS DE LA COMUNIDAD
EDUCATIVA 2026**



Colegio San José De Cerrillos

Disposiciones generales

Se entenderá como acoso escolar, toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por miembros de la comunidad educativa quienes en forma grupal o colectiva atenten en contra de otro miembro de la comunidad educativa que provoque en este último maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, por cualquier medio incluso el tecnológico tomando en consideración la edad y condición de quien esté siendo víctima de este tipo de situación.

Se entenderá en este caso como violencia el uso ilegítimo de poder y de la fuerza sea física o psíquica, teniendo como consecuencia el producir un daño al otro, incluso esta se puede ejercer mediante la utilización de medios tecnológicos, incluyendo la viralización en redes sociales.

El establecimiento educacional con la finalidad de prevenir situaciones de violencia o acoso escolar deberá gestionar capacitaciones de todos los miembros del equipo de convivencia escolar, así como además preparar material que permita la difusión de información relativa al tema entre los miembros de la comunidad educativa.

Será responsable de aplicar este protocolo el miembro de la comunidad educativa designado para estos efectos, siendo un integrante del equipo de convivencia escolar o en su defecto deberá aplicarlo el Director/a del establecimiento educacional, el que deberá velar por resguardar el interés superior del niño, niña o adolescente, aplicar las medidas tomadas para garantizar la protección y medidas pedagógicas necesarias, asegurar la confidencialidad si fuera necesaria, deberá además dejar constancia por escrito de cada una de las actuaciones y resoluciones, a las que no podrán acceder terceros ajenos al protocolo a excepción de la autoridad competente que así lo requiera.

PROCEDIMIENTO Y ETAPAS PARA RESOLVER DENUNCIAS O SITUACIONES RELACIONADAS CON HECHOS DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

ENCARGADO DE LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO: El responsable de llevar a cabo este protocolo de actuación es el encargado (a) de convivencia escolar

Si un miembro de la comunidad educativa conoce de alguna situación de violencia o acoso escolar, que afecte a docentes, asistentes de la educación, estudiantes, padres y/o apoderados del establecimiento, **deberá informar inmediatamente al encargado del equipo de convivencia escolar**, remitiendo todos los antecedentes con los que cuente para fundar su denuncia, la que deberá constar por escrito.

El encargado de aplicar este procedimiento, posterior a la denuncia, deberá reunir aquellos antecedentes que permitan contextualizar la situación que aperturó la aplicación de este protocolo, para lo que podrá realizar las siguientes gestiones:

- Revisar libros de clases y registros del alumno
- Entrevistas con los docentes o miembros de la comunidad educativa que sean relevantes y que puedan aportar antecedentes a la denuncia realizada.
- Además, deberá solicitarse al psicólogo/a del establecimiento educacional que realice una entrevista preliminar con el miembro de la comunidad educativa que se vea afectado por esta situación, asegurando el resguardo por los derechos del niño, niña o adolescente, registrando de forma textual el relato que este le otorgue.

Una vez realizada las gestiones anteriormente señaladas, el encargado de la aplicación de este protocolo deberá determinar si el hecho constituye o no una situación de violencia o acoso escolar, para lo cual cuenta con un plazo de **5 días hábiles desde la recepción de la denuncia**.

PROTOCOLO EN CASO QUE LA DENUNCIA SEA ACOGIDA COMO SITUACIÓN DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA

- 1- Se deberán tomar todas las medidas disciplinarias para detener la acción denunciada, la que podrá extenderse hasta que pueda o no ser determinada la responsabilidad, para así evitar cualquier perjuicio que pueda acarrear para el denunciante o denunciado.
- 2- Se deberá instruir a los profesionales del departamento de apoyo escolar para que estos realicen las acciones de contención que se requieran en atención a la gravedad de los hechos denunciados.
- 3- El encargado de la aplicación de este procedimiento deberá notificar a los miembros de la comunidad educativa involucrados, del inicio de este proceso, debiendo dejar constancia por escrito de esta actuación, si correspondiere notificar a un estudiante, esta se hará por medio del adulto responsable que podrá ser su padre, madre, apoderado y/o tutor.
- 4- Se deberá iniciar la investigación de la denuncia realizada, entrevistando a todos los involucrados en el hecho, incluso solicitando cualquier tipo de información a terceros o disponiendo cualquier medida que se estime necesaria para esclarecer los hechos objetos de la denuncia. En esta oportunidad se debe garantizar el derecho a defensa del miembro de la comunidad educativa, quien podrá entregar las pruebas con las que cuente y además pudiendo ser oído.

Al finalizar la investigación se podrá citar a una reunión a las partes involucradas, en la cual podrá asistir el psicólogo del establecimiento educacional, con la finalidad de poder llegar a una solución colaborativa entre las partes, terminando así de manera pacífica este procedimiento.

Solución colaborativa

En caso de que exista acuerdo entre los involucrados, se podrá exigir el cumplimiento de determinadas condiciones que deberán cumplirse durante un determinado tiempo convenido entre las partes.

Si las condiciones son cumplidas se dará por cerrada la investigación, para lo cual se deberá dejar constancia por escrito de esta circunstancia.

El que las partes hayan llegado a una solución colaborativa no obsta a que se sigan aplicando las medidas de apoyo psicosocial y/o pedagógicas que se hubiesen implementado en el momento de la apertura de la investigación, de la misma forma se podrán mantener la aplicación de sanciones que se hubieran determinado.

Aplicación en caso de que no sea posible la solución colaborativa

Sera el encargado del Equipo de convivencia escolar en conjunto con el Director/a, quien en virtud de los antecedentes que consten en la investigación, deberán emitir una resolución, la que deberá dictarse dentro de los 5 días hábiles siguientes al término de la investigación, debiendo informar a las partes involucradas cuáles serán las sanciones que se aplicaran según cada caso:

- Si el sancionado es un estudiante, se puede sancionar de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno y a su graduación.
- Si la persona sancionada es un docente o funcionario del establecimiento educacional será sancionado en atención a la gravedad del hecho según lo que señale el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Si la persona sancionada es un padre, madre y/o apoderado, se deberá determinar si es necesario que los antecedentes se remitan, a los Tribunales de Familia o a la Oficina de Protección de Derechos correspondiente.

Si la gravedad del hecho constituye un delito deberá el establecimiento educacional remitir los antecedentes a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y/o Ministerio público competente en atención al domicilio donde se encuentre el establecimiento, en un plazo de 24 horas.

Finalizada la etapa de investigación y una vez dictada la resolución que contenga la sanción:

La parte que se ha visto agravada con la sanción aplicada, contará con un plazo de **3 días hábiles** desde su notificación para apelar dicha resolución, la que deberá ser presentada al encargado del equipo de convivencia escolar y al Director/a del establecimiento.

Este recurso deberá ser resuelto a más tardar al 5° día hábil posterior a su presentación, contra esta resolución no procederá recurso alguno.

Medidas de apoyo al estudiante

El establecimiento educacional deberá elaborar un plan de apoyo psicosocial y pedagógico de acompañamiento para el estudiante que haya sido víctima de acoso escolar o violencia, lo que estará a cargo del encargado del equipo de convivencia escolar.

Además deberá establecerse un protocolo de seguimiento, registro y trabajo con las redes de apoyo externas, cuando sea necesaria la derivación a alguna de las instituciones mencionadas con anterioridad.

Derivación a instituciones

Dependiendo de la gravedad de los hechos denunciados, el encargado del equipo de convivencia escolar en conjunto con el Director/a del establecimiento en un plazo de 24 horas desde que toman conocimientos de los hechos denunciados deberán derivar los antecedentes a través de oficios, cartas, correos electrónicos o el medio de comunicación más directo a las distintas instituciones que están determinadas para tal efecto, las que son:

- Cuando el hecho denunciado e investigado sea constitutivo de algún delito debe ser derivado al Ministerio Público, a Carabineros de Chile o a Policía de Investigaciones.
- Cuando el hecho constituye una vulneración grave a los derechos del Niño, Niña o adolescente, deberán derivar los antecedentes al Tribunal de Familia competente, el que corresponde al domicilio del estudiante.

PROTOCOLO DE MALTRATO DE ADULTO A ESTUDIANTE

Lo constituye cualquier tipo de violencia física o psicológica, ejercida por en contra de un estudiante por parte de un Docente, Director/a, miembro de la comunidad educativa e incluso un padre, madre y/o apoderado. Quienes se encuentren involucrados, como denunciante o denunciados en este tipo de acciones tiene el derecho a que se presuma su inocencia, a ser escuchados, a presentar descargos y a que las resoluciones puedan ser recurridas.

ENCARGADO DE LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO: El responsable de llevar a cabo este protocolo de actuación es el encargado (a) de convivencia escolar.

FASE DENUNCIA:

Cualquier integrante de la Comunidad Escolar incluidos los mismos estudiantes pueden denunciar hechos de maltrato de un adulto en contra de un estudiante, contando **con 24 horas** para hacerlo desde que hayan tenido conocimiento del hecho.

Cualquier funcionario del establecimiento puede recibir la denuncia, la que debe quedar registrada por escrito, se le debe entregar una copia de esta a quien haya hecho la denuncia, al Profesor/a jefe del o los estudiantes que sean partes de esta agresión y al encargado de

convivencia escolar, quien deberá en primera instancia hacerse cargo del procedimiento, todo esto en un plazo de 24 horas.

Si el hecho denunciado enviste la calidad de grave, se procederá a realizar una denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, etc, con el objetivo de resguardar los derechos del niño, niña o adolescente. Esta se efectuará por escrito, en un plazo de 24 horas, y el encargado de ejecutarla es el encargado (a) de convivencia escolar.

FASE INVESTIGACIÓN:

Esta deberá efectuarse en un plazo de 10 días hábiles, prorrogables a petición de alguna de las partes por el mismo lapsus de tiempo.

Mientras se estén llevando a cabo las investigaciones respecto del o los casos reportados y se esté evaluando la eventual aplicación de medidas, se velará por resguardar la identidad de los niños, niñas y/o adolescentes que se hayan visto involucrados en los hechos.

Será responsable de la investigación el encargado de convivencia escolar o quien en su defecto nombre el Director/a del establecimiento.

Procedimientos generales de Investigación:

- Se debe escuchar la versión de los involucrados y/o sus posibles descargos.
- Informar a los apoderados del o los estudiantes involucrados en un plazo máximo de 24 horas.
- Indicar medidas cautelares que salvaguarden la integridad del menor supuestamente afectado.
- Proporcionar apoyo psicológico y/o psicopedagógico al estudiante con profesionales internos según corresponda
- Entrevistar testigos si los hubiere u otras personas que puedan aportar antecedentes relevantes (especialmente a los apoderados del estudiante afectado).
- Solicitar evaluaciones profesionales internas según se estime pertinente.
- Revisar registros, documentos, informes, que se encuentren directamente relacionado a los hechos.
- Solicitar la asesoría del Psicólogo (a), Orientador (a), Profesor (a) jefe del o los estudiantes involucrados.

El Encargado (a) de Convivencia podrá, en esta fase, convocar a un **Consejo Asesor de carácter consultivo** para que estos colaboren con la clarificación de la situación. Tal Consejo podrá estar constituido por el o los profesores jefes de los involucrados, psicólogo, inspector de nivel y/o personal de orientación.

Medidas preventivas

Estas son aplicables de modo excepcional para apoyar los procedimientos y se entenderá que no constituyen sanción alguna y pueden ser:

- La mantención del estudiante en su hogar por un periodo convenido con su apoderado (máximo de tres días) proporcionando orientación y/o apoyo pedagógico durante la aplicación de esta acción.
- Sugerir la derivación del o la estudiante a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.

- **FASE RESOLUCIÓN:**

Debe contemplar un máximo de **5 días hábiles una vez terminada la investigación**, esta será dictada por el Director/a del establecimiento educacional.

El encargado de convivencia escolar en conjunto con la Dirección del establecimiento podrán si lo estiman pertinente, convocar en esta fase a una o más personas, a modo de consulta para que estas aporten elementos de juicio que contribuyan a la búsqueda de una resolución adecuada a los hechos y circunstancias, entre las cuales podrían ser consultadas los profesores jefes de los o las estudiantes involucrados, psicólogos del establecimiento, inspector de nivel y/o personal de orientación.

En el caso que se determine que la falta y su autor se encuentre confirmado, en base a los medios de prueba presentados, la persona que realiza el procedimiento tendrá facultades para recomendar las medidas congruentes con el tipo y gravedad de la falta.

Las propuestas de resolución finales en situaciones de maltrato de un adulto a un estudiante deberán considerar lo siguiente:

1. **En caso de que el responsable de la agresión sea un funcionario del Establecimiento:** Se podrán aplicar las medidas establecidas para estos efectos en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, acuerdos contractuales y/o normativas legales que sean atingentes;
2. **En el caso de que el responsable sea un padre, madre y/o apoderado del establecimiento,** la resolución se definirá conforme a las normas de este reglamento.

- **FASE FINAL**

Si la denuncia no se pudo confirmar o desestimar, se podrán tomar las siguientes medidas:

- Realizar acciones de promoción de buena convivencia y/o prevención del maltrato en los cursos de los estudiantes que estuvieron involucrados en el procedimiento.
- Dejar el procedimiento en calidad de suspendido por el periodo de un semestre. Si no se presentaran nuevos antecedentes al término de ese periodo, se resolverá el cierre definitivo de este.

En caso de que la denuncia sea desestimada, se deberá en un plazo no superior a 3 días hábiles de desestimada:

- Informar lo resuelto a las partes involucradas.
- Cerrar el procedimiento realizado

En caso de que la denuncia sea confirmada, se deberá en un plazo no superior a 3 días hábiles desde su confirmación:

- Presentar la confirmación de la denuncia a las partes.
- Presentar la(s) resolución(es) a los afectados.

- Si quienes se encuentran involucrados en el hecho, aceptan la resolución dictada por la **Dirección del establecimiento**, se dará por finalizado el protocolo.
- Si los involucrados en el hecho no están de acuerdo con la resolución, podrán apelar a esta en un plazo de 3 días hábiles desde que fueron notificados de la resolución, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 10 días hábiles por el director del establecimiento educacional, sobre esta resolución no recae recurso alguno.

PROTOCOLO DE MALTRATO DE ADULTO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA A FUNCIONARIOS

DISPOSICIONES GENERALES

Cualquier hecho de violencia física o psicológica que sea cometido por un padre, madre y/o apoderado en contra de un funcionario del establecimiento.

Será responsable de activar el protocolo el encargado de convivencia escolar, que en un periodo no superior a 48 horas deberá realizar la investigación y entregar los antecedentes a la Dirección del Establecimiento para su resolución.

- **Procedimiento**
 - Cualquier miembro de la comunidad educativa que se haya visto afectado por un maltrato de parte de un padre, madre o apoderado del establecimiento deberá redactar un reporte por escrito de lo sucedido.
 - Se deberá informar al Encargado de Convivencia y a la Dirección del establecimiento educacional, quienes deberán aperturar una investigación interna

Si es confirmada la denuncia:

- Se informará al padre, madre o apoderado involucrado en el hecho que se debe proceder al cambio de apoderado del alumno.
- Se deberán tomar todas las medidas necesarias de reparación a favor del funcionario del establecimiento educacional afectado.
- Una vez notificada de la resolución el padre, madre y/o apoderado sancionado tendrá un plazo no superior a 3 días hábiles para presentar su apelación.

Si la denuncia es desestimada

- Se informará a las partes del procedimiento que la denuncia fue desestimada
- El encargado de dictar la resolución deberá dar por finalizado el presente protocolo.