

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

1. FUENTES NORMATIVAS

a) Resolución Exenta N° 482 Exenta, Superintendencia de Educación (22 de junio De 2018)

b) Ley N° 21.430, garantías y protección integral de NNA.

c) Ley N° 21.675, violencia de género.

d) Ley N° 21.459, delitos informáticos.

e) Código Penal, Art. 403 bis (maltrato corporal a NNA).

f) Código Procesal Penal, Art. 175 letra e).

g) Ley N° 20.370, Ley General de Educación, Arts. 10 y 46 f).

h) Política Nacional de Convivencia Educativa 2024–2030.

Las estrategias de prevención de la violencia escolar se contemplan en el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar. **2. DEFINICIONES**

Concepto	Definición
Maltrato escolar	Acción u omisión intencional, física o psicológica, por cualquier medio, que pueda producir temor de menoscabo, crear un ambiente escolar hostil o dificultar el desarrollo del/la afectado/a.
Acoso escolar / bullying	Agresión u hostigamiento reiterado entre estudiantes, con abuso de poder o situación de indefensión, que provoque maltrato, humillación o fundado temor (Art. 16 B LGE).
Ciberbullying	Acoso escolar realizado a través de medios tecnológicos.
Grooming	Acciones deliberadas de un adulto para ganarse la confianza de un/a menor con fines de abuso sexual. Delito (Ley 21.459 / Art. 366 quáter CP).

3. OBLIGACIÓN DE DENUNCIA

OBLIGACIÓN DE DENUNCIA (Art. 175 CPP)

Directores/as, inspectores/as y profesores/as deben denunciar ante Ministerio Público, Carabineros, PDI o tribunal competente, dentro de 24 horas desde que toman conocimiento de un delito. Ante la duda, siempre se denuncia. La denuncia se realizará preferentemente por escrito ante la Fiscalía.

4. RESPONSABLES Y REEMPLAZOS

Rol	Cargo responsable	Reemplazante
Activación del protocolo	Coordinador/a de Convivencia	Inspector General o quien designe
Apertura del acta	Coordinador/a de Convivencia o dupla psicosocial	Inspector/a General
Denuncia penal	Director/a	Inspector General o designado/a
Recopilación de antecedentes	Equipo de Convivencia	Inspector/a General
Comunicación a apoderados/as	Coordinador/a de Convivencia	Inspector/a General
Medidas de resguardo para la víctima	Coordinador /a de Convivencia más Dirección	Dupla psicosocial
Acompañamiento postprotocolo	Dupla psicosocial + Profesor/a Guía	Coordinador/a de Convivencia
Seguimiento	Psicólogo/a	Trabajador/a Social

5. MEDIDAS DE RESGUARDO PARA LA VÍCTIMA

Desde la activación de cualquier hipótesis que involucre a un/a estudiante como víctima: separación inmediata del/la estudiante y el/la presunto/a agresor/a; acompañamiento permanente por un/a adulto/a de confianza; no exponer al/la estudiante a repetir el relato; ajustes pedagógicos; apoyo psicosocial desde la activación; derivación a OPD y/o Oficina Local de la Niñez si se detecta vulneración de derechos.

6. REGLAS GENERALES DE PLAZOS

Días hábiles: lunes a viernes. Inicio: desde la hora en que el establecimiento toma conocimiento. Extensión: por causas no imputables al establecimiento. Plazo máximo absoluto: 15 días hábiles desde la apertura.

7. CUADRO RESUMEN DE HIPÓTESIS

Hipótesis	Plazo máx.	Sección
Grooming	4 días hábiles	8.1
Acoso escolar / bullying entre estudiantes	6 días hábiles	8.2
Agresión entre estudiantes	2–7 días hábiles	8.3
Agresión de estudiante a adulto/a	2–4 días hábiles	8.4
Agresión de adulto/a a estudiante	4 días hábiles	8.5
Agresión de funcionario/a a estudiante	4 días hábiles	8.6
Agresión entre funcionarios/as	3 días hábiles	8.7
Agresión de apoderado/a a funcionario/a	4 días hábiles	8.8
Agresión de funcionario/a a apoderado/a	7 días hábiles	8.9
Agresión entre apoderados/as en el EE	3 días hábiles	8.10

8. PROCEDIMIENTO POR HIPÓTESIS

8.1 Grooming

Se activa cuando se tiene conocimiento o sospecha de que un/a estudiante es víctima de grooming. Constituye delito (Ley N° 21.459).

Paso	Descripción / Plazo máx.
------	--------------------------

1	Preservar evidencia digital (no eliminar). Abrir protocolo. Informar a Dirección. (1 día hábil)
2	Denuncia ante Ministerio Público (24 h). Tribunal de Familia. Medidas de resguardo. (24 horas)
3	Reunión con familia. Acta suscrita. (2 días hábiles)
4	Derivación a dupla psicosocial. Seguimiento mensual. Acta de cierre. (3 días hábiles)
1. Detección y activación • Preservar evidencia	2. Denuncia y resguardo • Fiscalía + Tribunal Familia • 24 h
3. Reunión con familia • Acta	4. Seguimiento y cierre • Dupla psicosocial

8.2 Acoso escolar / bullying entre estudiantes

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Reporte al/la Encargado/a de Convivencia. Apertura. Medidas de resguardo. (1 día hábil)
2	Recopilación de antecedentes: entrevistas. Víctima entrevistada por dupla psicosocial. (3 días háb.)
3	Si hay delito: denuncia ante Ministerio Público. (24 horas)
4	Conclusión. Si se confirma acoso: procedimiento sancionatorio. (4 días háb.)
5	Citación por separado a apoderados/as. Acta. (5 días háb.)
6	Seguimiento mensual por dupla + profesor/a guía. Acta de cierre. (6 días háb.)
1. Activación y resguardo • Separar espacios	2. Recopilación • Entrevistas • Testigos

3. Denuncia (si hay delito) • 24 h	4. Conclusión + sancionatorio
5. Reunión con familias • Acta	6. Seguimiento y cierre • Mensual

8.3 Agresión entre estudiantes

Casos aislados de violencia. En flagrancia: Acta → Resguardo → Sancionatorio → Cierre (2 días hábiles). Sin flagrancia:

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Apertura de protocolo. Medidas de resguardo. (1 día hábil)
2	Recopilación: entrevistas. Víctima por dupla psicosocial. (2 días háb.)
3	Si hay delito: denuncia (24 h).
4	Conclusión. Sancionatorio si se confirma agresión. (4 días háb.)
5	Citación a apoderados/as. Acta. (5 días háb.)
6	Seguimiento mensual. Acta de cierre. (7 días háb.)

8.4 Agresión de estudiante a adulto/a

Si agresión física y estudiante mayor de 14 años: denuncia (Art. 175 CPP). En flagrancia: Acta → Denuncia si +14 (24 h) → Sancionatorio → Cierre (2 días hábiles). Sin flagrancia:

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Funcionario/a agredido/a denuncia a Inspección General. (1 día hábil)
2	Si agresión física y +14: denuncia. (24 horas)
3	Recopilación: entrevista a estudiante, apoderado/a y testigos. (2 días háb.)
4	Acta de cierre. Sancionatorio si corresponde. (4 días háb.)

8.6 Agresión de funcionario/a a estudiante Activa este protocolo y el RIOHS.

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Apertura. Separación de espacios entre estudiante y funcionario/a. (1 día hábil)
2	Denuncia por maltrato infantil (24 h). Citación al/la funcionario/a. Reasignación según RIOHS.
3	Recopilación. Reunión con apoderado/a del/la estudiante. (3 días háb.)
4	Acta de cierre. Seguimiento mensual. (4 días háb.)

8.7 Agresión entre funcionarios/as

Se substancia conforme al RIOHS. Si hay delito y ocurrió en el establecimiento: denuncia (Art. 175 CPP).

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Denuncia a Dirección o Encargado/a. Acta. (1 día hábil)
2	Si hay delito: denuncia (24 h). Derivación a sostenedor para RIOHS.
3	Acta de cierre con medidas adoptadas. (3 días háb.)

8.8 Agresión de apoderado/a a funcionario/a

En flagrancia: Acta → Denuncia si hay delito (24 h) → Sancionatorio → Cierre (3 días hábiles). Sin flagrancia:

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Funcionario/a denuncia a Dirección. Acta. (1 día hábil)
2	Si hay delito: denuncia (24 h).
3	Reunión con apoderado/a presuntamente agresor/a. (2 días háb.)
4	Acta de cierre. Sancionatorio si se verifican hechos. (4 días háb.)

8.9 Agresión de funcionario/a a apoderado/a

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Apoderado/a denuncia a Dirección. Acta. Plazo máximo: 30 días corridos.

2	Citación al/la funcionario/a. Derivación a sostenedor para RIOHS. Acta. (2 días háb.)
3	Recopilación. Si hay delito: denuncia (24 h). (5 días háb.)
4	Procedimiento RIOHS. Acta de cierre. (7 días háb.)

8.10 Agresión entre apoderados/as al interior del establecimiento

Paso	Descripción / Plazo máx.
1	Acta de apertura con relato de los hechos. (1 día hábil)
2	Si hay delito: denuncia (24 h). Informar a ambas partes. (24 horas)
3	Acta de cierre en Convivencia. (3 días háb.)

9. MEDIDAS FORMATIVAS

Intervenciones formativas: talleres de empatía, respeto y resolución pacífica de conflictos. Apoyo psicosocial personalizado. Articulación con el Plan de Gestión de Convivencia Escolar y Plan SAG.

10. SEGUIMIENTO POST-PROTOCOLO

Tipo de caso	Periodicidad	Responsable
Acoso escolar	Mensual 3 meses; bimensual después	Dupla + Profesor/a Guía
Agresión entre estudiantes	Mensual 2 meses	Dupla + Profesor/a Guía
Agresión de adulto/a a estudiante	Mensual 3 meses; quincenal si hay vulneración	Dupla / Trabajador/a Social
Grooming	Mensual mientras dure proceso judicial	Dupla/ Trabajador/a Social
Funcionario/a involucrado/a	Según avance RIOHS y proceso judicial	Dirección + Coordinador /a Conv.

11. CIERRE DE PROTOCOLO

Habiéndose garantizado el derecho a ser oído, el acceso a la información y el cumplimiento del procedimiento establecido, el cierre del protocolo no será apelable. Las medidas adoptadas, en caso de corresponder, podrán ser objeto de apelación conforme al reglamento interno.

11. APARTADO ESPECIAL: VIOLENCIA DE GÉNERO (LEY N° 21.675)

Cuando los hechos impliquen violencia de género, se activarán adicionalmente:

- a) Protección a la víctima: mecanismos de denuncia, investigación y sanción.
- b) Información a la víctima: dentro de 24 horas, por escrito (SERNAMEG 800 104 008, Tribunal de Familia, Fiscalía).
- c) Derivación coordinada a Oficina Local de la Niñez.
- d) Seguimiento diferenciado: quincenal (primeros 2 meses). Prevención de victimización secundaria.

12. COORDINACIÓN CON LA RED DE APOYO EXTERNA

Organismo	Cuándo activar	Contacto
Fiscalía de Chile	Denuncia obligatoria (Art. 175 CPP).	www.fiscaliadechile.cl
Carabineros	Alternativa de denuncia o actuación urgente.	133
PDI	Alternativa de denuncia.	Brigada local
Oficina Local de la Niñez	Vulneración de derechos.	+56 2 2489 7492 y +56 2 2489 7226.
CESFAM	Salud mental de víctimas.	oirs.cesfam1@gmail.com 226125463

Resumen de pasos protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia entre miembros de la comunidad educativa

N°	
----	--



COLEGIO

STA MARÍA

SANTIAGO

1	Se detecta, sospecha o denuncia una situación de maltrato, acoso escolar o violencia en la comunidad educativa.
2	Cualquier integrante de la comunidad informa de inmediato al Coordinador/a de Convivencia Escolar.
3	El Encargado/a de Convivencia activa el protocolo y abre acta del caso.
4	Se adoptan medidas inmediatas de resguardo para la presunta víctima.
5	Se informa a la Dirección del establecimiento.
6	Se determina la hipótesis aplicable (acoso, agresión, grooming, violencia adulto–estudiante, entre otras).
7	Se recopilan antecedentes del caso mediante entrevistas y revisión de información pertinente, evitando revictimización.
8	Si los hechos pueden constituir delito, se realiza denuncia obligatoria dentro de 24 horas.
9	Se informa a los/as apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as, conforme a la hipótesis y resguardos del caso.
10	Se aplican medidas pedagógicas, formativas y/o disciplinarias según Reglamento Interno y normativa vigente.
11	En casos que involucren vulneración de derechos, se activa en paralelo el Protocolo de Vulneración de Derechos.
12	En situaciones de violencia de género, se aplican medidas adicionales conforme a la Ley N° 21.675.
13	Se realiza derivación a la red externa correspondiente cuando proceda (OPD, Tribunal de Familia, CESFAM, SERNAMEG, etc.).
14	El equipo psicosocial implementa acompañamiento y apoyo a las personas afectadas.
15	Se realiza seguimiento del caso según el tipo de situación y plazos establecidos.
16	Se registra todo el procedimiento y las medidas adoptadas en documentación confidencial.
17	Se elabora el acta o informe de cierre del caso.
18	Finaliza el protocolo, manteniendo seguimiento post-cierre cuando