



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
planificacionessanalfonso@gmail.com



## PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DENTRO Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO ESCOLAR

El Protocolo de actuación frente a situaciones de **maltrato, acoso o violencia escolar** entre miembros de la comunidad educativa, es un instrumento que tiene por objeto **determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar**, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres en el establecimiento; entre estudiantes y funcionarios/as del establecimiento; entre funcionarios/as del establecimiento y/o apoderados; y/o entre funcionarios del establecimiento.

Es importante no confundir la responsabilidad que tienen los establecimientos educacionales, con la función de los organismos especializados, como Tribunales de Familia o Tribunales con competencia Penal, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, frente a hechos de violencia física o psicológica, que podrían revestir el carácter de delito o vulneraciones de derechos y afectarán a los y las estudiantes o hubieren tenido lugar en el establecimiento escolar. Los establecimientos educacionales no están llamados a investigar el delito ni recopilar pruebas sobre los hechos, **siendo su obligación actuar oportunamente para proteger** a los niños y niñas, **denunciar los hechos y/o efectuar las derivaciones pertinentes.**

Las acciones que realicen las autoridades del establecimiento educacional en la aplicación de sus protocolos están dirigidas a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a evitar la reiteración de las mismas.

Es necesario señalar que este instrumento tiene un carácter orientador, estableciéndose un procedimiento que se pueda implementar en el colegio frente a situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre Miembros de la Comunidad Educativa, según su realidad en particular.

Por último, es importante relevar que con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones de maltrato o acoso escolar y en consecuencia, el uso de estos protocolos, los establecimientos deben contar con estrategias de prevención y políticas de autocuidado.

### **I. Definiciones Operacionales:**

1. Comunidad educativa: De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley No 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
planificacionessanalfonso@gmail.com



integrada por estudiantes, padres, madres, apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/as y sostenedores/as educacionales.

2. Convivencia Escolar: La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

3. Maltrato: En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Por su parte, la legislación nacional por medio de la **Ley N° 21.013**, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto a ellas. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales, los docentes y asistentes de la educación, en relación al deber de **proteger los derechos de los estudiantes** que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de delito de los que tomen conocimiento, siendo de responsabilidad de los organismos competentes la investigación y eventual sanción.

En este protocolo, se considerarán 3 descripciones relacionadas al maltrato (maltrato físico, maltrato psicológico y maltrato escolar).

- a) Maltrato físico: Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando: la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
planificacionessanalfonso@gmail.com



complicidad con más agresores, la consciencia sobre la acción de maltrato, entre otras particularidades.

- **b) Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal o no verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
- **c) Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este protocolo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.

**4. Acoso Escolar:** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada en el tiempo, por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como “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”.

Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

**5. Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
[planificacionessanalfonso@gmail.com](mailto:planificacionessanalfonso@gmail.com)



El artículo 16 D de la Ley General de Educación establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: “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 tenga una posición de autoridad, sea director, 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”.

**6. Medida Disciplinaria:** Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.

**7. Medida de apoyo pedagógico o psicosocial:** Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

**8. Plazos:** Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo. La relevancia de establecer plazos previamente, es generar certezas en cuanto a la aplicación del protocolo, permitiendo que las actuaciones de los involucrados se hagan de manera oportuna y adecuada. Los plazos que se establecen en el presente modelo orientador constituyen sugerencias o recomendaciones, pues no están establecidos en la normativa, con excepción del plazo para denunciar la ocurrencia de un hecho que pudiera revestir carácter de delito. Sin embargo, cabe hacer presente que una vez que el establecimiento educacional ha definido un plazo en su protocolo definitivo y la forma de computarlo, este sí será obligatorio para el mismo. Lo anterior no obsta la posibilidad de que se regule en el protocolo la posibilidad de ampliar los plazos.

**9. Notificaciones:** Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de cualquier medio que permita dejar constancia de su realización. Se recomienda el uso de la



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
planificacionessanalfonso@gmail.com



libreta de comunicaciones o correo electrónico si se tiene seguridad de que los receptores de la comunicación cuentan con este medio.

## II. Procedimiento del protocolo:

Un protocolo debe establecer de manera clara, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para proteger a los afectados, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia. Por ello, resulta indispensable que los protocolos del establecimiento sean conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, sobre todo las familias, las cuales deben comprometerse a su cumplimiento desde el momento de la matrícula.

ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
1. Recepción del relato de los hechos y adopción de medidas inmediatas.	La persona a la cual el estudiante y/o persona se dirija para informar de una situación agravante será encargado de Convivencia escolar. Posteriormente se derivará a un miembro del Equipo Psicosocial.	Dentro de las primeras 24 Hrs. Recepcionado el hecho
1.1 Otorgar escucha de los hechos y registrar información en libro de actas de Convivencia Escolar.	Encargado de Convivencia Escolar junto a un miembro del equipo psicosocial.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
1.2 Registrar los hechos cronológicamente para tener antecedentes en libro de actas.	Encargado de Convivencia Escolar junto a un miembro del equipo psicosocial.	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
1.3 Evaluación de medidas a tomar respecto a protocolo	Encargado de Convivencia Escolar junto a un miembro del equipo psicosocial.	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
1.4 Información al apoderado de los hechos en forma presencial en el establecimiento.	Encargado de Convivencia Escolar	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2. Denuncia a los estamentos pertinentes según corresponda el caso de cualquier hecho que	Encargado de Convivencia Escolar	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN ALFONSO  
FUNDACIÓN QUITALMAHUE  
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092 Puente Alto  
planificacionessanalfonso@gmail.com



constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante tan pronto se advierta (Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, etc.)		
2.1 Información al apoderado de la denuncia realizada a los estamentos correspondientes en forma presencial en el establecimiento.	Encargado de Convivencia Escolar	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
3. Informe de cierre.	Encargado de Convivencia Escolar	5 días hábiles desde que transcurre hecho y se realiza denuncia.

Una vez realiza la investigación, denuncia y cierre del caso no se recibirán mas antecedentes de los hechos

**Importante tomar conocimiento de:**

1. Siempre que se active el protocolo de actuación frente a casos de violencia escolar dentro y fuera del establecimiento escolar se debe informar a la dirección del establecimiento.
2. Si se determina que la denuncia debe ser desestimada por falta de antecedentes o porque la denuncia no corresponde a una situación de maltrato / violencia escolar, se informará de esto a las siguientes personas:
  - a. Denunciante
  - b. En caso de que el denunciante sea un estudiante, también se debe informar al apoderado.
  - c. Director del establecimiento.
- El plazo para recibir denuncia respecto este protocolo son 5 días posterior al termino de cada trimestre.