



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS DE  
MALTRATO, ACOSO ESCOLAR (BULLYING) O  
VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD  
EDUCATIVA**

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR (BULLYING) O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

## **1. Objetivo:**

Establecer un procedimiento efectivo y coordinado para abordar situaciones de maltrato, acoso escolar o bullying dentro de la comunidad educativa. Se busca garantizar la seguridad, protección emocional y bienestar de los estudiantes afectados, así como promover un ambiente escolar seguro y de respeto mutuo.

## **2. Definiciones**

### **2.1. Conflicto Escolar:**

Se refiere a cualquier situación de desacuerdo, confrontación o tensión que surge entre miembros de una comunidad educativa, ya sean estudiantes, docentes, padres o personal administrativo. Estos conflictos pueden surgir por diferencias en opiniones, intereses, valores o percepciones, y pueden manifestarse de diversas formas, como disputas interpersonales, discrepancias académicas o problemas de convivencia. El conflicto escolar no necesariamente implica violencia física o acoso escolar, pero puede generar un ambiente adverso que afecta el bienestar emocional y el rendimiento académico de los involucrados. Su adecuada gestión y resolución son fundamentales para promover un clima escolar positivo y favorecer el desarrollo integral de la comunidad educativa. En estos casos se puede aplicar el protocolo de conflicto escolar.

### **2.2. Maltrato o violencia entre Alumnos:**

Se define como cualquier forma de violencia física o psicológica, realizada por un estudiante hacia otro estudiante mediante cualquier medio,



incluyendo tecnología. Ejemplos de estas conductas incluyen amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, así como lesiones físicas leves o graves. Es importante destacar que estas conductas no requieren ser repetitivas ni prolongadas en el tiempo; se consideran hechos aislados. La RAE define el maltrato como un trato cruel, violento o abusivo, el cual tiene por objetivo causar daño, sufrimiento o humillación a otro individuo. Este tipo de acción amerita la apertura del presente protocolo.

### **2.3. Acoso escolar o bullying:**

Según la Ley General de Educación, se refiere a acciones repetidas de agresión u hostigamiento por parte de uno o más estudiantes hacia otro estudiante, aprovechando una situación de superioridad o indefensión del afectado. Esto provoca maltrato, humillación o temor grave en la víctima, ya sea por medios tecnológicos u otros. El bullying implica maltrato continuo y sistemático, que puede manifestarse como abuso físico, verbal (directo o indirecto), relacional, psicológico o virtual (ciberbullying). Existe una dinámica desigual entre un agresor fuerte y dominante, y una víctima vulnerable y sometida, siendo un problema que se caracteriza por su persistencia y repetición de conductas agresivas. Este tipo de acción amerita la apertura del presente protocolo.

## **3. Etapas, acciones y plazos.**

### **3.1. INICIO**

Se pueden conocer de estos hechos ya sea por denuncia de cualquier miembro de la comunidad educativa o de oficio, es decir por el conocimiento directo de un miembro del equipo directivo, docente o auxiliar del Establecimiento Educacional



### 3.1.1 Protección y Contención Emocional

- **Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo.
- **Acción:** Brindar apoyo emocional a la víctima y notificar a los padres vía correo electrónico o entrevista personal, sobre la situación.
- **Plazo:** desde el conocimiento de los hechos hasta el cierre del protocolo e incluso después si fuera necesario.

### 3.1.2 Atención a Lesiones Físicas

- **Responsable:** Dirección y Enfermería.
- **Acción:** En caso de lesiones físicas, derivar al alumno a atención médica según el protocolo de accidentes escolares.
- **Plazo:** de manera inmediata cuando se requiera.

## 3.2. INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 Recepción, Evaluación Inicial y Recopilación de antecedentes

**Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo.

**Acciones:**

- Evaluar la situación de forma discreta y eficiente para determinar si se trata de maltrato o acoso escolar (bullying).



## Protocolo

- Designar encargados para recopilar información mediante entrevistas con testigos y afectados, u otros verificadores que permitan categorizar el caso en análisis.
- Si de acuerdo a la elaboración de la hipótesis inicial del caso, los hechos no ameritan la apertura del protocolo, ya sea por la calificación, intencionalidad o gravedad de los mismos, se deberá abordar pedagógicamente según normas de convivencia o bien a través del protocolo de resolución de conflicto si la situación lo amerita. Esta información, se comunicará al apoderado en dicha instancia, vía correo electrónico o entrevista, confirmándose la no pertinencia de apertura de este protocolo aún cuando sí podrían aplicarse diversas remediales asociadas al abordaje del caso.
- En caso que amerite la apertura del protocolo, se procederá a aplicar los pasos posteriores.

**Plazo:** 10 días desde que se toma conocimiento del hecho.

### **3.2.2** Convocatoria a Consejo de Profesores y/o Comité de Convivencia

**Responsable:** Dirección y Encargado de convivencia.

**Acción:** Convocar, en caso de ser necesario, al consejo de profesores para informar y definir estrategias de convivencia escolar.

**Plazo:** 5 días, desde el término de la etapa anterior, si corresponde.



### 3.2.3 Confección Informe final

**Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo.

**Acción:** Se elaborará un informe que dé cuenta de las gestiones realizadas, su resultado y conclusiones.

**Plazo:** 5 días desde el término de la etapa anterior.

## 3.3. CONCLUSIÓN

### 3.3.1 Notificación, Aplicación de Sanciones y entrega de Plan de Acción Pedagógico y Reparatorio

**Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo.

**Acción:**

- Informar a los apoderados sobre medidas formativas, pedagógicas, de apoyo psicosocial y/o disciplinarias y acuerdos a seguir.
- Entrega de un plan reparatorio para fomentar una mejor convivencia escolar, que contenga apoyo pedagógicos y psicosociales al estudiante.

**Plazo:** 5 días, desde el término de la etapa anterior. En caso que los estudiantes involucrados superen en cuantía a más de 5 estudiantes, el plazo estipulado se extenderá en razón de un día adicional por alumno involucrado. Cabe destacar que el plazo señalado apunta a la notificación, ya que la aplicación del plan de acción propiamente tal, ajustará sus tiempos en función del Plan de acción efectuado.

### **3.3.2** Denuncia ante los Tribunales de Familia ante una eventual vulneración de derechos (eventual)

**Responsable:** Abogado asesor escolar en representación de Dirección General.

**Acción:** Informar a los Tribunales de Familia según procedimientos establecidos.

**Plazo:** Tan pronto como se advierta una posible vulneración de derechos y conforme a los plazos establecidos por la ley.

### **3.3.3** Denuncia de Delitos (eventual)

**Responsable:** Abogado asesor escolar en representación de la Dirección General.

**Acción:** Realizar denuncia si la situación constituye un delito según la ley. Antes de proceder, es crucial evaluar la conducta previamente, considerando varios criterios, como la edad de los involucrados y la calificación del hecho según el Código Penal, entre otros aspectos relevantes.

**Plazo:** 24 horas desde que se tenga conocimiento de la comisión de un delito según lo estipule la ley.

### **3.3.4** Colaboración en Proceso Legal y Acompañamiento

**Responsable:** Abogado asesor escolar en representación de la Dirección General.

**Acción:** Brindar apoyo continuo durante procesos legales y necesidades de los estudiantes, tanto al equipo interventor como a los apoderados de modo directo si la situación lo requiere.



- **Plazo:** mientras sea necesario.

### 3.3.5 Cierre interno del protocolo

**Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo.

**Acción:** Dar por concluida la etapa de investigación, análisis de antecedentes y la adopción de medidas adoptadas. Este trámite es administrativo para el Colegio, por lo cual no es necesario comunicar el cierre del protocolo a los estudiantes ni a los apoderados, padres o tutores, los que serán informado del resultado en el punto 6 de la etapa “Conclusión”.

**Plazo:** El protocolo termina con la adopción de medidas, que pueden considerar sanciones o no, elaboración de un plan de acción pedagógico y reparatorio en caso de ser necesario y notificaciones o denuncias a organismos externos.

## 4. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

**Responsable:** Director(a) General, Director de ciclo, Profesor Jefe, Encargado de convivencia y/o Psicólogo y abogado asesor escolar en caso que exista proceso judicial asociado.

**Acción:** Seguimiento regular de las medidas adoptadas y las relaciones entre los involucrados.

**Plazo:** Mientras sea necesario.





## **5. DISPOSICIONES FINALES:**

### **5.1. Plazos**

- 5.1.1** Todos los plazos señalados en el presente protocolo son máximos y de días hábiles, pudiendo reducirse en caso de que se cumplan con los objetivos o acciones dispuestas.
- 5.1.2** En casos calificados por la Dirección del Colegio podrán aumentarse los plazos.

### **5.2. Comunicación con padres y/o apoderados**

- La comunicación de las medidas adoptadas y/o sanciones, cuando corresponda, se realizará a los correos electrónicos registrados o en una reunión presencial de la cual se levantará un acta. Es obligación de los padres y/o apoderados mantener actualizados sus correos en el Colegio.
- En la necesidad de priorizar el abordaje del caso y la eficiencia de éste, las entrevistas formales podrán efectuarse al inicio y/o cierre del protocolo, por lo que otras instancias de comunicación deberán efectuarse a través de un medio escrito.