



Protocolo De Actuación Frente A Situaciones De Maltrato,
Acoso Escolar O Violencia Entre Miembros De La
Comunidad Educativa

Colegio Pulmahue – Puerto Montt



Autorizado y Visado por :	Dirección	Encargado de Unidad Técnico Pedagógica	Encargada de formación y convivencia escolar
------------------------------	-----------	--	---



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

COLEGIO PULMAHUE

I. FUNDAMENTO NORMATIVO

Este protocolo se enmarca en la Circular N°482 de la Superintendencia de Educación, la Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar, la Ley General de Educación (LGE), y la Convención sobre los Derechos del Niño, velando por el bienestar y la integridad física, psicológica y moral de todos los miembros de la comunidad educativa.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer un marco de actuación claro, oportuno y eficaz frente a situaciones de maltrato, acoso escolar (bullying) o violencia entre estudiantes, funcionarios/as, apoderados/as y cualquier otro miembro de la comunidad educativa, promoviendo una cultura escolar basada en el respeto, la empatía y la resolución pacífica de conflictos.

III. DEFINICIONES RELEVANTES

- Maltrato: Toda acción u omisión que afecte física o psicológicamente a otro miembro de la comunidad educativa.
- Acoso Escolar (Bullying): Toda acción u omisión reiterada que cause daño, humillación o intimidación, realizada por uno o más estudiantes en contra de otro/a.
- Violencia Escolar: Toda manifestación de agresión física, verbal, psicológica o simbólica entre miembros de la comunidad educativa.

IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Respeto a la dignidad humana
- Confidencialidad y resguardo de la identidad
- No revictimización
- Participación de todos los estamentos
- Diligencia en la actuación
- Reparación del daño y medidas formativas

V. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Detección o Recepción de la Situación



Cualquier miembro de la comunidad educativa puede informar un hecho de posible maltrato, acoso o violencia. Dentro de las primeras 24 horas de toma de conocimiento de lo sucedido.

El reporte puede ser verbal o escrito, confidencial y dirigido a cualquier adulto significativo del establecimiento.

Registro de la Situación

El encargado de convivencia escolar o quien reciba la denuncia deberá registrar inmediatamente el hecho en sistema interno, completando un **Registro de Incidente**. Dentro de las primeras 24 horas

Activación del Protocolo

El equipo de convivencia escolar evaluará la situación en un plazo no superior a 24 horas.

Si existe gravedad o riesgo, se activa de inmediato.

Investigación y Recopilación de Antecedentes

Entrevistas, revisión de registros, relatos de testigos, entre otros. A cargo de la Dupla Psicosocial e inspectoría.

Informe preliminar en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Medidas Inmediatas de Protección

Separación temporal de involucrados. 24 horas a partir de estar notificados las partes.

Contención emocional y apoyo psicosocial a víctimas. Durante el proceso de este protocolo.

Comunicación con apoderados. En las primeras 24 horas hábiles. Esta comunicación la llevara a cabo la dupla psicosocial.

Información a autoridades en caso de delito o vulneración de derechos. Durante las primeras 24 horas desde que se abre el protocolo, siendo el equipo directivo el que notifique esta acción.

Determinación de Responsabilidades y Medidas

Establecer responsabilidades según antecedentes a cargo de dupla psicosocial e inspectoría.

Se aplican medidas disciplinarias y formativas, conforme al Reglamento Interno.

Elaboración de Plan de Seguimiento y Apoyo. A través de los equipos del colegio unidad técnico pedagógica, equipo de convivencia escolar e inspectoría en un plazo de 48 a 72 horas.

Cierre de Caso y Seguimiento



Documentación de medidas adoptadas. Entre 5 a 15 días hábiles dependiendo de la gravedad de las acciones.

Seguimiento en base al comportamiento del actuar de cada persona involucrada hasta la finalización del año escolar.

VI. REGISTRO Y SISTEMATIZACIÓN

Todo el proceso debe quedar debidamente documentado en los registros internos del establecimiento por la dupla psicosocial e inspectoría lo cual estará disponible para la Superintendencia de Educación u otros organismos que lo requieran.

VII. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo será difundido entre todos los estamentos de la comunidad educativa mediante:

- Reuniones de apoderados
- Charlas informativas a estudiantes
- Capacitaciones a docentes y asistentes
- Publicación en la página web del colegio y en el Reglamento Interno

Siempre serán transmitidos por los canales oficiales del Establecimiento.

VIII. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Este protocolo entra en vigencia a contar de su aprobación y podrá ser actualizado anualmente o cuando la normativa vigente así lo exija.

IX. TIPOS DE MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR Y SU ABORDAJE

1. Maltrato Físico

Definición: Actos de agresión que involucran daño físico directo, como golpes, empujones, zamarreos, pellizcos, entre otros.

Acción y Abordaje:

Inmediato: Separar a los involucrados y asegurar la protección del estudiante afectado.

Tiempo estimado: La acción debe ser tomada en **menos de 30 minutos** desde la notificación del hecho.

Responsables:

Inspectoría: deben actuar inmediatamente y tomar relatos de hecho

Encargado de convivencia escolar: registra el hecho y realiza la intervención necesaria.

Director/a o equipo directivo: supervisa que se tomen las medidas adecuadas.



2. Maltrato Psicológico o Emocional

Definición: Conductas que atentan contra la salud emocional y psicológica de la víctima, como humillaciones, insultos, amenazas, intimidaciones o manipulación emocional.

Acción y Abordaje:

Inmediato: Brindar apoyo emocional al estudiante afectado y asegurar su bienestar. Proveer un espacio seguro para que pueda expresar lo ocurrido.

Tiempo estimado: La contención emocional y la toma de medidas de protección deben ocurrir en **menos de 2 horas**.

Responsables:

Equipo de convivencia: realiza la contención emocional y remite a la persona afectada a un psicólogo si es necesario.

Psicólogos/as escolares: llevan a cabo el apoyo psicológico para el estudiante afectado y seguimiento.

Familia: debe ser informada de inmediato sobre la situación.

3. Maltrato Verbal o Insultos

Definición: Insultos, burlas, apodos y lenguaje degradante utilizado para menospreciar, humillar o agredir verbalmente a un estudiante.

Acción y Abordaje:

Inmediato: Reprender al agresor y asegurarse de que se disculpe o se reconozca el daño causado. El estudiante afectado debe ser escuchado y protegido.

Tiempo estimado: Se debe intervenir en el **mismo día** en que se detecta la situación.

Responsables:

Departamento de convivencia: actúa para mediar el conflicto.

Psicólogos/as : deben hacer seguimiento emocional con el estudiante afectado.

Padres o apoderados: son informados y participan en la solución del problema.

4. Maltrato Sexual (Acoso o Abuso)

Definición: Cualquier acción, comentario o comportamiento de índole sexual no deseado, como tocamientos, gestos obscenos o insinuaciones.

Acción y Abordaje:



Inmediato: El estudiante afectado debe ser apartado del agresor, asegurando su seguridad. Es imprescindible dar contención psicológica inmediata y activar protocolos de denuncia si es necesario.

Tiempo estimado: Inmediato, debe tomarse acción en **menos de 30 minutos** y, si es necesario, llamar a la policía o activar protocolos de protección.

Responsables:

Docentes o asistentes: actúan para separar a los involucrados y asegurar la protección inmediata.

Equipo de convivencia escolar: debe activar los protocolos legales y administrativos correspondientes, incluyendo la **denuncia a Carabineros** si es necesario.

Psicólogos/as: dan apoyo emocional a la víctima y la orientan en cuanto al proceso.

Dirección: supervisa la actuación y coordina con autoridades externas si corresponde (Carabineros, Fiscalía).

5. Acoso Escolar (Bullying)

Definición: Agresión constante y reiterada, ya sea física, psicológica o verbal, dirigida a un estudiante de manera sistemática.

Acción y Abordaje:

Inmediato: Proteger al estudiante víctima y mediar entre las partes. Implementar medidas de contención emocional y seguimiento.

Tiempo estimado: En situaciones de acoso persistente, las medidas deben adoptarse dentro de las **primeras 24 horas**.

Responsables:

Encargado/a de convivencia escolar: investiga el caso y establece contacto con las partes involucradas.

Psicólogos: realizan apoyo continuo a la víctima y también a los agresores si es necesario.

Equipo directivo: coordina las acciones, participa en la resolución del conflicto y realiza el seguimiento.

6. Acoso Cibernético (Ciberbullying)

Definición: Uso de plataformas digitales para agredir, humillar o intimidar a otros, como el envío de mensajes crueles, fotos o videos humillantes.



Acción y Abordaje:

Inmediato: El establecimiento debe pedir la eliminación de los contenidos inapropiados y activar el protocolo de seguridad digital. Se debe involucrar a las autoridades si es necesario.

Tiempo estimado: Se debe intervenir **dentro de 5 días hábiles**.

Responsables:

Encargado de convivencia escolar: toma la denuncia e inicia la investigación.

Psicólogos y Trabajador/a social: brindan apoyo emocional tanto a la víctima como al agresor.

Dirección: supervisa y coordina la respuesta con las autoridades correspondientes.

7. Maltrato Institucional (Acoso de Funcionarios)

Definición: Cuando un miembro del personal educativo (docentes, administrativos, auxiliares) agrede o acosa a un estudiante o apoderado/a.

Acción y Abordaje:

Inmediato: La situación debe ser reportada y el miembro del personal debe ser apartado temporalmente mientras se realiza una investigación interna.

Tiempo estimado: El protocolo debe ser activado de manera urgente, en **menos de 2 horas**.

Responsables:

Dirección del colegio: recibe la denuncia y activa los protocolos internos.

Recursos Humanos o equipo de gestión: investiga la denuncia y adopta medidas disciplinarias.

Psicólogos: apoyo emocional a los involucrados.

8. Agresión de un Apoderado a un Funcionario

Definición: Cuando un apoderado agrede física o verbalmente a un miembro del personal del establecimiento educativo (ya sea docente, administrativo, auxiliar, etc.).

Acción y Abordaje:

Inmediato: El funcionario agredido debe ser apartado del agresor para su protección, y se le debe proporcionar apoyo psicológico si es necesario. Se debe registrar la denuncia y activar el protocolo de maltrato de un apoderado hacia un funcionario.



Tiempo estimado: Se debe actuar **inmediatamente** (menos de 30 minutos) desde que se presenta el incidente.

Responsables:

Funcionario agredido: notifica el hecho a la dirección o a la convivencia escolar.

Dirección del establecimiento: se activa el protocolo de maltrato hacia un funcionario y se coordina la actuación con las autoridades pertinentes (Carabineros si corresponde).

Convivencia escolar: toma el relato del funcionario agredido y las pruebas si las hay.

Psicólogos: proporcionan apoyo emocional al funcionario afectado y gestionan la situación.

Carabineros o autoridades legales: en caso de agresión física, **deben ser contactados de inmediato.**

Medidas posteriores:

El agresor puede ser sancionado con la restricción temporal de acceso al establecimiento, dependiendo de la gravedad del hecho.

Si la agresión es grave, se debe hacer una denuncia formal a las autoridades pertinentes.

El agredido se verá en la obligación de decidir si activa la ley 21.643, la cual se encuentra detallada en el Protocolo de activación de ley "Karin".

9. Agresión entre Apoderados (Maltrato entre Apoderados)

Definición: Cuando dos o más apoderados se agreden física o verbalmente entre sí dentro o fuera del ámbito escolar.

Acción y Abordaje:

Inmediato: Separar a las partes involucradas y evitar que continúe la agresión. La seguridad de los estudiantes también debe ser prioridad en este tipo de situaciones.

Tiempo estimado: Se debe intervenir **en el mismo momento en que ocurre la agresión** y hacer un informe preliminar 5 días Hábiles después.

Responsables:



Departamento de convivencia escolar o Inspectoría: intervienen para separar a las partes y evitar que la agresión continúe.

Dirección: toma conocimiento de lo sucedido, inicia una investigación interna y coordina con las autoridades (carabineros si es necesario).

Dupla Psicosocial: realizan una evaluación emocional de las partes involucradas y gestionan el acompañamiento necesario para evitar futuros conflictos.

Medidas posteriores:

Se debe realizar **una mediación entre los apoderados**, si ambos aceptan participar.

Si el maltrato persiste o las agresiones son graves, se debe activar el protocolo de denuncia a las autoridades pertinentes (Carabineros o justicia si fuera necesario).

Dependiendo de la gravedad, se podrían imponer sanciones como la suspensión temporal de acceso al establecimiento para alguno de los apoderados, con el fin de garantizar la seguridad y el bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa.

Ajustándose al reglamento interno se solicitará cambio de apoderado, solicitando a un adulto responsable que asuma como apoderado.

X. ACTUACIÓN EN EL TIEMPO Y RESPONSABLES GENERALES

En menos de 30 minutos: Protección inmediata de la víctima, separando a los involucrados y brindando apoyo psicológico desde la o el profesional Psicólogo.

Responsables: Docentes, Inspectoría, departamento convivencia escolar, dirección.

En menos de 2 horas: Asegurar la atención psicológica (psicóloga Educativa), contactar a las partes involucradas y registrar el hecho.

Responsables: Encargado de convivencia escolar, psicólogos/as, Trabajador/a social y dirección.

En 24 horas: Evaluación del caso, reunión con los padres y la implementación de medidas inmediatas de protección.

Responsables: Psicólogos/as, Trabajador/a social, convivencia escolar, dirección y docentes.

En menos de 48 horas: Elaboración del informe preliminar y determinación de medidas.

Responsables: Departamento de Convivencia escolar y dirección.



En 5 días hábiles: Elaboración del informe preliminar y determinación de medidas.

Responsables: Departamento de Convivencia escolar y dirección.

XI. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO AULA SEGURA

El Colegio Pulmahue contempla el uso del protocolo **Aula Segura**, conforme a lo establecido en la normativa vigente, como medida extraordinaria frente a conductas gravemente disruptivas o violentas.

Esta medida se aplicará en casos excepcionales, resguardando siempre el **debido proceso, la proporcionalidad y los derechos del estudiante**.

Se establecerán criterios claros y procedimientos definidos para su aplicación, incluyendo la revisión por parte del equipo directivo, el Comité de Convivencia Escolar y la articulación con la Superintendencia de Educación si corresponde.

Este protocolo será difundido a toda la comunidad escolar y estará disponible como anexo del Reglamento Interno.

XII. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En situaciones de alta gravedad que atenten contra la integridad de la comunidad o el funcionamiento del establecimiento, el colegio podrá aplicar el protocolo **Aula Segura**, asegurando el respeto por los principios de legalidad, transparencia, debido proceso y proporcionalidad.

XIII. PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PADRES, MADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES

Toda situación que active este protocolo será comunicada a los padres, madres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes involucrados, dentro de las primeras **24 horas** desde la detección del hecho.

La comunicación se realizará de forma **verbal inmediata** y posteriormente mediante **escrito oficial** (citación, correo electrónico o acta de reunión).

Los padres o adultos responsables deberán participar en las reuniones de análisis, compromisos, planes de apoyo y medidas de seguimiento que disponga el establecimiento.

Esta acción será abordada **desde Inspectoría con el apoyo de convivencia escolar**.



XIV. MEDIDAS DE RESGUARDO PARA ESTUDIANTES INVOLUCRADOS

Para estudiantes afectados: contención psicosocial, derivación a redes, flexibilización pedagógica, acompañamiento de un referente, durante todo el proceso.

Para estudiantes agresores: contención emocional, orientación formativa, talleres reparatorios y seguimiento psicosocial, durante el proceso y según Reglamento Interno

Para el grupo curso: talleres de convivencia, mediación y habilidades socioemocionales, durante el proceso a por el equipo de convivencia escolar.

XV. MEDIDAS DE RESGUARDO EN CASOS CON ADULTOS INVOLUCRADOS

Cuando el presunto agresor sea un **adulto de la comunidad educativa**:

Separación física inmediata del estudiante.

Restricción temporal de acceso al establecimiento del adulto denunciado.

Garantía de espacio seguro para el estudiante.

Apoyo psicológico especializado.

Estas acciones se llevarán a cabo por el equipo de **convivencia e inspectoría**

XVI. OBLIGACIÓN DE INFORMAR AL TRIBUNAL DE FAMILIA

Todos los funcionarios tienen el deber de informar formalmente al **Tribunal de Familia** cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos de un estudiante.

Procedimiento:

1. Comunicación inmediata del funcionario al Encargado/a de Convivencia Escolar o Dirección.
2. Elaboración de informe escrito por Dirección y Convivencia.
3. En un máximo de **24 horas**, ingreso de antecedentes al Tribunal de Familia correspondiente.



XVII. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR AL MINISTERIO PÚBLICO Y FUERZAS DE ORDEN

Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, cualquier funcionario deberá denunciarlo en un plazo máximo de **24 horas** ante el **Ministerio Público, Carabineros, PDI o Tribunal con competencia penal**.

Procedimiento:

1. Quien tome conocimiento debe reportar de inmediato al Encargado/a de Convivencia y Dirección.
2. Elaboración de Acta de Denuncia por parte de dirección del establecimiento.
3. Realización de denuncia formal dentro del plazo legal 24 horas hábiles.
4. Comunicación a los padres o adultos responsables, garantizando confidencialidad y evitando revictimización por parte de inspección y dupla psicosocial en 24 horas hábiles

XVIII. REGISTRO Y EVIDENCIA

Todas las comunicaciones, denuncias y medidas de resguardo deberán quedar registradas en:

- Libro de clases,
- Sistema interno de Convivencia Escolar,
- Carpeta individual del estudiante.

Dichos antecedentes estarán disponibles para la **Superintendencia de Educación, Tribunal de Familia, Ministerio Público u otros organismos competentes**.