

# **Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

**Departamento de Convivencia, Apoyo Psicosocial y Desarrollo Integral  
Subdirección de Apoyo Técnico Pedagógico**

**Abril 2025**

El presente protocolo de actuación tiene como objetivo establecer lineamientos transversales para los establecimientos educacionales dependientes del Servicio Local de Educación Pública Santa Corina.

El presente protocolo tiene como propósito establecer un marco de acción claro, oportuno y eficaz ante situaciones de maltrato o acoso escolar entre miembros de la comunidad educativa, en concordancia con lo dispuesto en la Circular N° 482 de la Superintendencia de Educación de Chile. Esta normativa refuerza el deber de los establecimientos educacionales de velar por la sana convivencia escolar, resguardando los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como también de todos los integrantes de la comunidad escolar.

Considerando que el maltrato o acoso, en cualquiera de sus formas, afecta gravemente el bienestar, el desarrollo integral y el derecho a la educación de las personas involucradas, este protocolo busca prevenir, identificar y abordar de manera efectiva cualquier situación que atente contra la dignidad, integridad física o psicológica de quienes forman parte del establecimiento educacional.

## II. A CONSIDERAR:

1. Las acciones de carácter preventivas a aplicar dentro de los establecimientos educacionales son fundamentales a la hora de promover una cultura de buen trato, respeto e inclusión en toda la comunidad educativa, algunas de las acciones a considerar son:

- Desarrollar e implementar estrategias de formación y sensibilización sobre convivencia escolar, derechos humanos y acoso escolar para estudiantes, docentes, asistentes de la educación y apoderados.
- Establecer canales de comunicación confidenciales y accesibles para realizar denuncias o levantar alertas.
- Incorporar la temática del maltrato y acoso en el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar y en el Reglamento Interno del establecimiento.

2. Por otra parte, ante la aplicación del presente protocolo de actuación, es importante considerar las siguientes definiciones:

- **Violencia Escolar:** cualquier acción u omisión intencional y reiterada que cause daño físico o psicológico a un miembro de la comunidad educativa en el contexto escolar. Puede ser ejercida entre estudiantes, o entre estudiantes y adultos del establecimiento (docentes, asistentes, directivos, apoderados). La violencia escolar puede manifestarse de diferentes formas:
  - Física (golpes, empujones)
  - Psicológica (humillaciones, amenazas)
  - Verbal (insultos, burlas)
  - Sexual (tocaciones, insinuaciones)
  - Social (aislamiento, exclusión)
  - Digital (ciberacoso).
- **Violencia Psicológica:** corresponde a toda acción destinada a causar daño emocional, sufrimiento, desvalorización o pérdida de autoestima en otra persona. Puede manifestarse mediante:
  - Amenazas
  - Humillaciones
  - Ridiculizaciones constantes
  - Intimidación
  - Manipulación emocional
  - Aislamiento forzado

3. El siguiente protocolo regula las medidas a adoptar, tanto para los y las estudiantes, padres, madres, apoderados y funcionarios o funcionarias parte del establecimiento educacional.

### III. FLUJOS:

## SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ENTUDIANTES

### Flagrancia

- Separación inmediata de los estudiantes
- Notificación al padre, madre o adulto responsable de los/as estudiante involucrados.
- Proceso de indagación.
- Evaluación de denuncia, entidades pertinentes.
- Resultados/conclusiones del proceso de indagación: medidas formativas, disciplinarias y/o psicosociales.
- Seguimiento, monitoreo y cierre del caso.

### Develación

- Notificación al padre, madre o adulto responsable de los/as estudiante involucrados.
- Proceso de indagación.
- Evaluación de denuncia, entidades pertinentes.
- Resultados/conclusiones del proceso de indagación: medidas formativas, disciplinarias y/o psicosociales.
- Seguimiento, monitoreo y cierre del caso.

## SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA DE FUNCIONARIOS/AS Y/O APODERADOS/AS QUE AFECTENA UN/A ESTUDIANTE

- Medidas de resguardo hacia el/la estudiante afectada.
- Notificación al padre, madre o adulto responsable de los/as estudiante involucrados.
- Proceso de indagación.
- Evaluación de denuncia, entidades pertinentes.
- Resultados/conclusiones del proceso de indagación:
  - Medidas disciplinarias dirigidas al adulto/a.
  - Medidas pedagógicas y/o psicosociales hacia el/la estudiante afectada.
- Seguimiento, monitoreo y cierre del caso.

- Notificación al padre, madre o adulto responsable de los/as estudiante involucrados.
- Activación del Protocolo VALS por parte del/la funcionario/a.

**SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA DESDE UN/A ESTUDIANTE HACIA UN/A FUNCIONARIO/A**

Proceso de indagación.
Resultados/conclusiones del proceso de indagación: medidas formativas, disciplinarias y/o psicosociales hacia el/la estudiante, según el RIE.
Acompañamiento hacia el/la funcionario/o y espera de indicaciones por parte del SLEP'.
Seguimiento, monitoreo y cierre del caso.

**SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE FUNCIONARIOS/A Y/O APODERADOS/AS**

Entre funcionarios: aplicación del Protocolo VALS.

Medidas de resguardo.
Resultados/conclusiones del proceso de indagación.

Medidas de resguardo.
Proceso de indagación.
Resultados/conclusiones del proceso de indagación.
Entre apoderados/as: aplicación RIE, apartando "Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimientos".

**ANEXO N°6: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

PROCESO	RESPONSABLE	PLAZO	VERIFICADORES
---------	-------------	-------	---------------

<p><b>I. Identificación y toma de conocimiento de los hechos:</b></p> <p>1. Se deberá informar de forma inmediata al <b>Inspector/a General</b> (o quien lo subrogue en su ausencia), del establecimiento educacional ante la toma de conocimiento de algún hecho de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.</p> <p><b>2. En el caso de que la situación informada sea de carácter flagrante</b>, se deberá separar a los involucrados en espacios distintos dentro del establecimiento. El Inspector/a General dará aviso al Encargado/a de Convivencia Educativa, quien procederá a activar el protocolo de actuación, según las acciones correspondiente al hecho.</p> <p><b>3. En el caso que sea una develación</b> el Inspector/a General deberá tomar acta de la información otorgada, y poner en conocimiento al Encargado/a de convivencia educativa, quien deberá activar dicho protocolo de actuación, según las acciones correspondiente al hecho.</p>	<p>1. Todos los miembros de la comunidad educativa serán responsables de informar al Inspector/a general (según sea el caso), las situaciones de maltrato, acoso o violencia escolares.</p>	<p>1. Inmediatamente se tome conocimiento de los hechos.</p>	<p>1. Cualquier medio que dé cuenta de la información recibida (Ej. Libro de acta, correo electrónico, acta de entrevista u otro).</p>
<p><b>II. Activación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Flagrancia entre estudiantes:</b></li> </ul> <p>1. Se procederá a notificar al padre, madre o adulto responsable, según corresponda de cada involucrado/a en el hecho.</p> <p>2. Al momento de tomar conocimiento de los hechos <b>se deberá efectuar un análisis inmediato, evaluando si el hecho constituye un delito</b>. En ese caso, se deberá realiza la denuncia a la entidad pertinente, aportando todos los antecedentes que se tengan a disposición, a través de la página web <a href="https://agenda.minpublico.cl/denuncia/">https://agenda.minpublico.cl/denuncia/</a>. A la página web, se ingresará a través de la clave única del Director/a, otorgando una descripción de los hechos. Posteriormente se procederá a enviar la denuncia, la cual otorgará <b>un rol único</b>, con el que se realizará seguimiento a la denuncia.</p> <p>3. El Encargado/a de Convivencia Educativa deberá realizar un <b>proceso de</b></p>	<p>1. Activación: Encargado/a y equipo convivencia educativa.</p> <p>2. Proceso de indagación y entrega de conclusiones: Encargado/a de Convivencia Educativa.</p>	<p>1. Activación del protocolo: inmediatamente desde que se recepciona la información.</p> <p>2. Proceso de indagación y entrega de conclusiones: plazo máximo de 48 horas.</p> <p>2. Denuncia, si corresponde: plazo máximo de <b>24 horas</b>, desde que se tome conocimiento del hecho; y <b>48 horas</b></p>	<p>1. Acta de activación del protocolo.</p> <p>2. Informe que recabe antecedentes y conclusiones.</p> <p>3. Evidencias de la denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Denuncia virtual:</b> Rol único de denuncia.</li> </ul>

<p><b>indagación de los hechos,</b> considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista con asistentes de la educación y el o los docentes del nivel, y sus pares, en calidad de testigos.</li> </ul> <p>La indagación tendrá como objetivo despejar antecedentes ante la aplicación de medidas disciplinarias, pedagógicas y/o psicosociales, consolidadas en el apartado de: Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimiento del RIE.</p> <p>4. Con los resultados de la indagación el Encargado/a de Convivencia Educativa deberá otorgar conclusiones al Inspector/a General, Duplas Psicosociales y Jefe/a técnico pedagógico, quienes deberán determinar las medidas en base a su quehacer profesional (disciplinarias, pedagógicas, formativas y psicosociales).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Develación entre estudiantes:</b></li> </ul> <p>1. Se procederá a notificar al padre, madre o adulto responsable, según corresponda de cada involucrado.</p> <p>2. El Encargado/a de Convivencia Educativa deberá realizar un proceso de indagación de los hechos, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista con asistentes de la educación y el o los docentes del nivel, y sus pares, en calidad de testigos.</li> </ul> <p>La indagación tendrá como objetivo despejar antecedentes ante la aplicación de medidas disciplinarias, pedagógicas y/o psicosociales, consolidadas en el apartado de: Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimiento del RIE.</p> <p>3. Con los resultados de la indagación el Encargado/a de Convivencia Educativa deberá otorgar conclusiones al Inspector/a General, Duplas Psicosociales y Jefe/a técnico pedagógico, quienes deberán determinar las medidas en base a su quehacer profesional (disciplinarias, pedagógicas y psicosociales).</p> <p>4. Se debe considerar que, si a raíz del proceso de indagación, se considera la existencia de un hecho constitutivo de delito se deberá realizar la denuncia</p>		<p><b>para solicitar una medida de protección</b> cuando la familia no garantice la protección y cuidado del o la estudiante.</p>	
--	--	---	--

<p>aportando todos los antecedentes que se tengan a disposición, a través de la página web <a href="https://agenda.minpublico.cl/denuncia/">https://agenda.minpublico.cl/denuncia/</a>. A la página web, se ingresará a través de la clave única del Director/a o Encargado/a de Convivencia Educativa, otorgando una descripción de los hechos. Posteriormente se procederá a enviar la denuncia, la cual otorgará <b>un rol único</b>, con el cual se deberá realizar seguimiento.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Funcionario/a involucrado y/o apoderados/as, que afecten a estudiantes:</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante cualquier hecho, en el cual se vea afectado un/a estudiante, se deberán tomar <b>medidas de resguardo hacia la integridad de los/as estudiantes, entre ellas:</b></li> <li>2. Se procederá a notificar al padre, madre o adulto responsable, según corresponda.</li> <li>3. Si el caso, <b>constituye un delito</b>, se realizará la denuncia de manera formal ante las entidades pertinentes, aportando todos los antecedentes a través de la página web <a href="https://agenda.minpublico.cl/denuncia/">https://agenda.minpublico.cl/denuncia/</a>.</li> <li>4. En el caso del funcionario/a el Director/a del establecimiento educacional deberá informar vía correo electrónico a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, al depto. de Jurídico y al depto. de Convivencia Educativa del SLEP, quienes orientarán respecto a las medidas de resguardo. Ejemplo: se contempla la separación eventual del responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras funciones.</li> <li>5. La Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas y/o el Departamento Jurídico, solicitará mayores antecedentes, en donde el Encargado/a de Convivencia Educativa podrá realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista con los padres, apoderado o adulto responsable según corresponda, para informar la situación.</li> <li>• Entrevista con asistentes de la educación y el o los docentes del</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar al padre, madre o adulto responsable: Encargado/a de Convivencia Educativa.</li> <li>2. Realizar denuncia, si corresponde: Encargado/a de Convivencia Educativa.</li> <li>3. Proceso indagatorio: Equipo de convivencia educativa en conjunto con el Inspector/a General.</li> <li>4. Informar de los hechos y enviar los antecedentes del proceso de indagación al Slep: Director/a.</li> <li>5. Recepción de los antecedentes y toma de decisiones: Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas y/o Departamento Jurídico.</li> </ol> <p><b>7. Situaciones que involucren apoderados/as.</b></p> <p>Realización del proceso de indagación y entrega de conclusiones: Encargado/a de convivencia educativa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar al padre, madre o adulto responsable: inmediatamente se tome conocimiento.</li> <li>2. Realización de la denuncia, si corresponde: plazo máximo de 48 horas.</li> <li>3. Entrega de antecedentes a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de personas, depto. Jurídico y Convivencia Educativa: <b>5 días hábiles</b> desde la notificación a los padres o adulto responsable del hecho.</li> <li>4. Devolución de las medidas adoptadas: <b>5 días hábiles</b> desde la entrega de los antecedentes vía correo electrónico.</li> </ol> <p><b>5. Situaciones que involucren apoderados/as.</b></p> <p>Realización del proceso de indagación y entrega de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación al padre, madre o adulto responsable.</li> <li>2. Evidencias de la denuncia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Denuncia virtual:</b> Rol único de denuncia.</li> </ul> </li> <li>3. Correo electrónico que, de cuenta de la situación, individualizando al funcionario/a.</li> <li>4. Informe que recabe antecedentes y conclusiones.</li> <li>5. Correo electrónico de envío de los antecedentes.</li> <li>6. Correo electrónico desde SLEP con las medidas a adoptar por parte del Director/a del establecimiento hacia el funcionario/a.</li> </ol>

<p>nivel, y sus pares, en calidad de testigos.</p> <p>6. Una vez enviados los antecedentes, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas y/o el Departamento Jurídico entregará las medidas a considerar hacia él o la funcionaria mientras dure la investigación por parte de la entidad pertinente.</p> <p>7. <b>En el caso de situaciones que involucren madres, padres y/o apoderados</b>, se deberá seguir el flujo mencionado en el punto N° 1, 2 y 3, con la diferencia de que este <b>proceso de indagación será de carácter interno, el cual deberá dar respuesta para la aplicación de medidas dirigidas hacia los padres/apoderados involucrados en los hechos, declarado en el apartado de: Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimiento del RIE.</b></p>		<p>conclusiones: plazo máximo de 48 horas desde la toma de conocimiento del hecho.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hechos de violencia de estudiantes hacia funcionarios:</b></li> </ul> <p>1. Se procederá a notificar al padre, madre o adulto responsable, según corresponda de cada involucrado.</p> <p>2. El Director/a <b>deberá indicar al funcionario/a afectado cómo activar el protocolo VALS</b> (Violencia, Acoso Laboral y/o Sexual).</p> <p>3. En torno a las medidas a considerar hacia el/la estudiante involucrada/o, se deberán considerar las medidas en el apartado de: Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimiento del RIE.</p>	<p>Notificar al padre, madre o adulto responsable: Inspector/a general.</p> <p>Activación de protocolo VALS: funcionario/a afectado.</p> <p>Activación de medidas de resguardo hacia los involucrados: Director/a.</p>	<p>1. Notificar al padre, madre o adulto responsable: inmediatamente se tome conocimiento de los hechos.</p> <p>2. Activación del protocolo VALS: inmediatamente se tome conocimiento de los hechos.</p> <p>3. Activación de las medidas: inmediatamente se tome conocimiento de los hechos.</p>	<p>1. Notificación hacia el padre, madre o adulto responsable.</p> <p>2. Formulario de activación de protocolo VALS.</p> <p>3. Acta de inicio del procedimiento según lo indicado en el RIE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hechos de violencia entre funcionarios/as y/o entre apoderados:</b></li> </ul> <p>1. <b>Entre funcionarios:</b> el Director/a deberá indicar al funcionario/a afectado cómo activar el protocolo VALS (Violencia, Acoso Laboral y/o Sexual).</p> <p>2. <b>Entre padres, madres y/o apoderados/as:</b> las medidas a considerar hacia el/la apoderado, padre, madre involucrado/a, se encontrarán consignadas en el apartado de: Normas,</p>	<p>1. Directo/ra, Inspector/a general y equipo de convivencia educativa.</p>	<p>1. Activación del protocolo VALS: inmediatamente se tome conocimiento de los hechos.</p> <p>2. Activación de las medidas: inmediatamente se tome conocimiento de los hechos</p>	<p>1. Formulario de activación de protocolo VALS.</p> <p>2. Acta de inicio del procedimiento según lo indicado en el RIE.</p>

<p>faltas, medidas disciplinarias y procedimiento del RIE.</p> <p>3. Si ocurre una situación en que se vean involucrados funcionarios/a y apoderados/as: se debe complementar ambos procedimientos (VALS y RIE).</p>			
<p><b>III. Notificación:</b></p> <p>1. <b>Ante cualquier situación descrita con anterioridad, el/la Encargada/o de convivencia educativa deberá informar a los padres, apoderado, o un adulto responsable</b>, citándolo al establecimiento educacional.</p> <p>2. Dependiendo del contexto y caso, se les citará por el medio de comunicación declarado en el RIE, dejando de igual forma registro de la citación, a través del correo electrónico informado en ficha de matrícula del estudiante.</p> <p>3. En dicha instancia se deberá comunicar del o los hechos que se denuncian, e informar los pasos a seguir.</p> <p>4. El acta que se levante deberá constar por escrito, con las firmas de todos los intervinientes y se anexará a la ficha del caso.</p> <p>5. <b>En caso de que el apoderado no se presente</b>, se deberá seguir el flujo de comunicación con padres, madres y/o apoderados declarados en el RIE.</p>	<p>1. Notificación: Encargado de convivencia educativa.</p> <p>2. Reunión: Encargado/a de convivencia educativa y/o Inspector General y/o director.</p>	<p>1. La citación deberá ser enviada inmediatamente tras tomar conocimiento de los hechos.</p> <p>2. La reunión se deberá realizar dentro de 24 horas posteriores desde que se envió la citación.</p>	<p>1. Acta de notificación.</p> <p>2. Acta de reunión.</p>
<p><b>IV. Plan de acompañamiento/medidas de resguardo, dirigido a los/as estudiantes involucrados:</b></p> <p>1. Se deberá confeccionar un plan de acompañamiento, el cual deberá ser presentado al padre, madre y/o apoderado, quien deberá tomar conocimiento de las acciones a considerar.</p> <p>2. Dicho plan deberá contener la firma de los padres, apoderado o adulto responsable y de cada responsable de alguna acción dentro del plan.</p> <p>3. En caso de realizarse derivación a red externa (intersector) en conjunto con su grupo familiar, de ser pertinente, se deberá</p>	<p>1. Confección del plan de acompañamiento: equipo de convivencia educativa y jefe/a técnico pedagógico,</p> <p>2. Monitoreo y seguimiento del plan de intervención: equipo de convivencia educativa.</p>	<p>El plan de intervención deberá ser comunicado al padre, madre o apoderado 48 horas posterior a la notificación de los hechos.</p>	<p>1. Plan de intervención.</p> <p>2. Acta de toma de conocimiento por parte de los padres, apoderado o adulto responsable frente al plan de intervención.</p>

<p>solicitar informes de adherencia, avances y/o retrocesos, por parte del equipo de convivencia.</p> <p><b>4. Medidas a considerar:</b></p> <p><b>a. Medidas Pedagógicas:</b> Se realizará un acompañamiento pedagógico por parte de los docentes con el fin de apoyar su desempeño escolar, el que podrá contener: evaluación diferenciada, ampliación de plazos de entrega, recalendarización de evaluaciones, apoyo en aula de recursos, y otros según necesidad de cada estudiante. Se efectuará seguimiento de acuerdo con la necesidad del caso (ej. mensual) durante el semestre, por la jefatura técnico-pedagógica, debiendo remitir estos informes al encargado/a de convivencia.</p> <p><b>b. Medidas Psicosociales:</b> acciones dirigidas hacia el/la estudiantes involucrado a nivel individual, grupal y/o familiar por parte del equipo de convivencia escolar, con seguimiento de acuerdo con la necesidad del caso (ej. mensual) durante el semestre, generando un informe de seguimiento. <b>Algunas de las medidas a considerar:</b> evaluación inicial del bienestar emocional del estudiante, derivación al intersector, fortalecimiento de redes de apoyo dentro del establecimiento y medidas de protección y seguridad.</p>			
<p><b>V. Monitoreo y seguimiento:</b></p> <p>1. Una vez finalizada la intervención, el/la encargada de convivencia escolar realizará una evaluación progresiva de los cambios que ha manifestado el/la estudiante durante el tiempo que se encuentre inserto en el plan. Finalizado aquel período, se determinará el término del plan de intervención. Se dejará constancia por escrito de este hecho.</p> <p>2. En caso de haber derivado el caso a una red externa (Tribunales de Familia, OLN, programas intervinientes de Mejor Niñez, etc.), se deberán solicitar a las instituciones involucradas los informes de adherencia, avances y/o retrocesos del/la estudiante en el caso de considerarlo necesario. Estos antecedentes se deberán incorporar dentro del informe de</p>	<p>1. Equipo de Convivencia Educativa.</p>	<p><b>1. Trimestral a lo menos,</b> remitiendo informe si así lo solicita el intersector y/o Tribunales de Familia, respecto a los hechos y/o situación del estudiante, o en su defecto solicitando articulación entre el intersector interviniente del/la estudiante para colaborar en acciones dentro del contexto escolar.</p>	<p>1. Informe de monitoreo de avances (debe explicitar periodicidad).</p> <p>2. Acta de finalización/cierre.</p>

<p>seguimiento. Además, quedarán registrados estos informes físicamente en el expediente del caso.</p> <p>3.- Una vez cerrado el debido proceso, es deber del equipo del establecimiento informar las acciones realizadas y resultados obtenidos a través de una reunión de cierre con apoderado/a, padre o madre.</p>			
--	--	--	--