



Convivencia Escolar 2026-2030

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR Y/O

VIOLENCIA ESCOLAR, BULLYING

(MALTRATO ENTRE PARES Y/O ADULTOS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR A ESTUDIANTES).

El Colegio Calasanz de Coquimbo rechaza categóricamente las conductas de maltrato en general, considerando especial gravedad cuando estas se producen desde un adulto hacia un estudiante. Por lo anterior, pondrá todos los medios que tenga a su alcance para prevenirlos e intervenirlos, en el caso que se hayan producido, considerando las dificultades que se pueden presentar. Nos importa mucho cuidar y formar a nuestros estudiantes e involucrar en esta acción a toda la Comunidad Escolar.

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia 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, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

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/as estudiantes o hubieren tenido lugar en el local 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. En efecto, las actuaciones que



realicen las autoridades del establecimiento educacional en aplicación de sus protocolos de actuación 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

I. DEFINICIONES PREVIAS:

- A. **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. Para efectos de este modelo, 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 estudiante u otro integrante de la comunidad educativa.
- B. **Acoso Escolar o Bullying :** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros 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.
- C. **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 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.

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 detente 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.”*

II. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

Tomar conocimiento, manejar sus conceptos, tener capacidad para prevenirlo, abordarlo adecuadamente y erradicarlo es fundamental.

Por ello a partir de los lineamientos de nuestro Proyecto Educativo Institucional que postula que el colegio se constituye en comunidad educativa y en un lugar de encuentro donde se cultiva la sana convivencia social, afectiva, responsable y tolerante, promoviendo el entendimiento y complementación entre las personas que la constituyen, y a la luz de los valores institucionales del **Cordialidad, Respeto, Empatía, Solidaridad, responsabilidad, Autocuidado y Autonomía** se desarrolla el presente protocolo para abordar situaciones de violencia escolar (intimidación, matonaje, amenazas y discriminación en sus formas física, relacional y cyberbullying), en los ámbitos de la prevención, intervención y seguimiento de ésta.

1. Consideraciones importantes:



Convivencia Escolar 2026-2030

- A. Los problemas de violencia escolar requieren de un abordaje sistémico, fortaleciendo los procesos formativos de los estudiantes en los distintos niveles y espacios educativos, considerando a todos los actores de la comunidad educativa, desde Dirección hasta Asistentes de la Educación; sin embargo, es el Profesor (a) jefe quien juega un rol clave en su prevención, constatación y abordaje.
- B. La prevención y abordaje del bullying comienza por reconocer el problema y sus consecuencias.
- C. Se deben considerar estrategias de prevención amplias y estimular a todos los actores a crear múltiples estrategias paralelas, que incluyen un cambio significativo en el tipo de relaciones interpersonales.
- D. Las intervenciones deben atender a la recuperación tanto del que comete la agresión, como de la víctima.
- E. Especial atención en este programa tendrán las estrategias de prevención y seguimiento.

2. Algunas señales de alerta ante un posible Acoso escolar o Bullying:

No quiere ir al Colegio	Tiene pocos amigos o no los tiene
Llega a casa con ropa, libros, o cosas estropeadas	No es invitado a casa de compañeros
Le roban cosas con frecuencia	No participa en actividades fuera del horario de clases
Dificultad para conformar grupos de trabajo en el aula	Pérdida del apetito
Aparece con moretones o heridas que no puede o se le hace difícil explicar	Dolor de cabeza o estómago antes de salir al colegio

Cambia su comportamiento y/o humor, irritabilidad	Alteraciones del sueño
Baja su rendimiento escolar	Su aspecto es de infelicidad
Pide dinero extra o saca dinero a escondidas.	Se niega a mostrar el contenido de las páginas de internet que visita.
Recibe llamadas o mensajes telefónicos en horas inadecuadas y de forma insistente.	No invita a sus compañeros a su casa y rara vez es invitado a la casa de ellos.

3. Si se dan cuenta que su hijo participa en acciones de bullying, ya sea como agresor(a) o espectador(a):

- A. Evite culpabilizar.
- B. Evite castigar.
- C. Explíquele que intimidar no es un juego.
- D. Explíquele que no intervenir (directa o indirectamente) permite que las agresiones sigan ocurriendo.
- E. Explíquele qué implica ser “cómplice” con otros, al perjudicar a alguien.
- F. Señale que no va a tolerar que este tipo de comportamiento continúe.
- G. Establezca normas familiares sobre relaciones interpersonales.
- H. Refuerce cuando cumpla con sus deberes.
- I. Si rompe las reglas sea claro en sus respuestas, pero no agresivo.
- J. Sea un buen ejemplo con su hijo, involúcrese en sus actividades y pasatiempos.
- K. Conozca a sus amigos.
- L. Estimule y refuerce habilidades y aspectos positivos de su hijo.
- M. Ayúdela a desarrollar estilos de comportamiento no agresivos.
- N. Mantenga contacto permanente con el establecimiento, especialmente con el Profesor (a) Jefe.

4. Medidas preventivas.

Medidas preventivas permanentes	Responsable (s)
Realizar un diagnóstico para medir el nivel de violencia escolar en los distintos cursos y niveles escolares.	Encargado (a) de convivencia escolar
Capacitación de profesores, administrativos y asistentes de la educación.	Dirección
Incorporar esta temática en el plan de inducción del personal nuevo.	Dirección
Formación de apoderados. El tema será incorporado en los contenidos a tratar en las reuniones de apoderados.	Profesor (a) Jefe
Informar sobre el protocolo de bullying a toda la comunidad educativa del Colegio.	Encargado (a) de Convivencia Escolar. Profesores Jefes.
Incorporación de unidades sobre bullying en el Programa de Orientación sobre convivencia escolar.	Orientador (a) Encargado (a) de convivencia Escolar Profesor (a) Jefe Docentes
Durante los recreos, los adultos deberán observar el comportamiento de las estudiantes y sus formas de interrelación.	Asistentes de la Educación Docentes Directivos
En las jornadas de actualización pedagógica se practicarán y tratarán los valores de la buena convivencia escolar.	Encargado (a) de Convivencia Escolar.
Difusión explícita de las consecuencias y sanciones asociadas a las conductas de bullying (Reglamento)	Encargado (a) de convivencia escolar



<p>Fomentar los buenos modales como una forma de generar un clima favorable (saludo, despedida, por favor, con permiso, gracias). Reforzar conductas positivas, más que resaltar las negativas. Ayudar a determinar claramente cuáles son las situaciones de abuso, ponerles nombre y sentimiento (no dejarlas pasar)</p>	<p>Profesores Asistentes de la Educación Encargado (a) de Convivencia Escolar Orientador (a) Dirección</p>
<p>Centralizar la información en el Profesor (a) Jefe, quien registrará todo por escrito.</p>	<p>Profesores Jefes.</p>
<p>Implementar un sistema que facilite el reporte de situaciones de bullying.</p>	<p>Encargado (a) de convivencia escolar.</p>
<p>Potenciar el trabajo formativo con los estudiantes en torno al ciberbullying, desde las clases de computación y otras asignaturas. Intencionar el trabajo formativo del desarrollo de los valores y actitudes del PEI en el currículum de todas las asignaturas y niveles escolares, como, por ejemplo: Concurso de afiches, obras teatrales, videos, ensayos, cuentos.</p>	<p>Encargado (a) de convivencia escolar, profesores jefes, Orientación.</p>

III. PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

El siguiente protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato o acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, establece de manera clara y organizada, 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.



PLAN DE ACCIÓN FRENTE AL ACOSO ESCOLAR O BULLYING O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

Plan de Acción frente al Acoso Escolar o Violencia entre sus Miembros			
ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE (S)	PLAZOS
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar o en su ausencia, quien haya determinado el equipo directivo.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	1.2 Registro de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar o en su ausencia, quien el equipo directivo del establecimiento haya designado.	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes.	Encargado de Convivencia Escolar o en su ausencia, quien determine el equipo directivo del establecimiento.	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.4 Solicitud de investigación.	Director (a) del Establecimiento Educacional.	1 a 2 días hábiles desde que la Dirección toma conocimiento.
2. Recopilación de antecedentes de los hechos.	2.1 Investigación	Encargado de la investigación.	05 a 10 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre	Encargado de la investigación.	02 a 05 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.



Convivencia Escolar 2026-2030

4.Decisión del equipo directivo.	4.1 Decisión	Director (a) del Establecimiento Educacional.	02 a 05 días hábiles desde que se recibe el informe.
<p>El encargado de Convivencia Escolar, deberá registrar por escrito todas las acciones ejecutadas en el presente protocolo en una carpeta de Convivencia y a su vez dejar el registro libro de clases; resguardando la confidencialidad del caso.</p>			

DESCRIPCIÓN DE CADA ETAPA DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROTOCOLO

Etapa 1: RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE Y PLAZOS
----------	-------------	----------------------

<p>1.1</p> <p>Dar cuenta de los hechos y toma conocimiento de la Denuncia</p>	<p>Quien presencie detecte o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente, docentes, funcionarios y/o apoderados, tiene la obligación de denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar del establecimiento educacional inmediatamente.</p> <p><u>Puede darse:</u></p> <p>a) Que un adulto presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>b) Que un estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar, o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al EE.</p> <p>Efectuado lo anterior, deberá comunicar a la brevedad sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del presente protocolo.</p>	<p>Cualquier miembro de la comunidad educativa.</p> <p>Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente</p>
---	--	--

<p>1.2</p> <p>Registro de la Denuncia</p>	<p>Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Tomar registro escrito de la denuncia en un documento que deberá contener una descripción detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.</p> <p>b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.</p> <p>c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.</p> <p>d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y de existir algún alumno involucrado, a su profesor/a jefe.</p> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones.</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar</p> <p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>
<p>1.3</p> <p>Evaluación y/o Adopción de medidas urgentes</p>	<p>Al conocer la denuncia, la Dirección debe evaluar y adoptar de inmediato las medidas urgentes necesarias para proteger a los estudiantes involucrados.</p> <p>Medidas de resguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo psicológico y psicosocial a través de profesionales internos o externos. ● Contención emocional a los involucrados. ● Protección de identidad e integridad: suspensión temporal, reasignación de labores, cambio de turnos o reubicación de estudiantes si corresponde. ● Para apoderados, considerar medidas según lo establecido en el Reglamento Interno. <p>Obligación de denunciar:</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar/ Dirección del Establecimiento educacional</p> <p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Denunciar a Carabineros, PDI o Ministerio Público en caso de presunto delito dentro de las 24 horas de tomado conocimiento de los hechos, siguiendo los formularios o procedimientos institucionales. <p>Derivación a otras autoridades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar a organismos de protección de derechos si se identifican vulneraciones de derechos de estudiantes (OPD, SENAME, Tribunales de Familia, Subsecretaría de la Niñez, entre otros). <p>Registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentar todas las acciones adoptadas en el expediente del caso. 	
1.4 Solicitud de investigación	<p>Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Dirección del E.E deberá:</p> <p>a) Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar o a otro funcionario/a en caso de no poder el primero.</p> <p>b) Comunicar por escrito inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados de los estudiantes involucrados, a través de la agenda escolar y/o correo electrónico.</p>	<p>Dirección del establecimiento educacional</p> <p>1 a 2 días hábiles desde que la Dirección toma conocimiento</p>

Etapa 2: INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE Y PLAZOS
2.1 Investigación	Medidas ordinarias:	Encargado de la investigación

	<ul style="list-style-type: none"> ● Citar a los involucrados y, si son estudiantes, a sus apoderados para escuchar sus versiones. ● Evaluar si requieren apoyo especial o adicional. <p>Medidas extraordinarias (opcionales según caso):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Entrevistar a terceros que puedan aportar antecedentes. ● Revisar documentos, registros, imágenes o audios relevantes. ● Solicitar informes o pericias a profesionales internos o comité de convivencia. ● Coordinar acciones con funcionarios para facilitar la investigación. <p>Registro: Todas las acciones deben constar por escrito en el expediente del caso.</p>	<p>5 a 10 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.</p>
--	---	--

Etapa 3. CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE Y PLAZOS
----------	-------------	----------------------

<p>3.1</p> <p>Informe de cierre</p>	<p>Transcurrido el plazo de investigación, el encargado deberá:</p> <p>a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación se deberá emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.</p> <p>b) Este informe debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de investigación con los respectivos respaldos. • Conclusiones del encargado sobre los hechos denunciados. • Además, debiese sugerir el curso de acción (el investigador es quien está en mejor pie para hacer tal sugerencia), asegurando que estén previamente establecidas en el Reglamento Interno. • Sugerencias del encargado para prevenir futuros hechos similares. <p>c) El informe deberá ser enviado a la Dirección del EE, con copia a los profesores jefes de los estudiantes involucrados, si corresponde, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno del EE.</p>	<p>Encargado de investigación</p> <p>2 a 5 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.</p>
-------------------------------------	--	--

Etapa 4. DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE Y PLAZOS
----------	-------------	----------------------

<p>4.1 Decisión</p>	<p>De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:</p> <p>a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas se puede solucionar el problema de convivencia escolar.</p> <p>b) Citar al integrante de la comunidad educativa involucrado, a fin de entregarles copia del informe con el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los apoderados respectivos.</p> <p>c) Si no es posible lo anterior, entonces se sugiere aplicar un procedimiento disciplinario en aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar.</p>	<p>Dirección EE</p> <p>2 a 5 días hábiles desde que se recibe el informe.</p>
-------------------------	--	---

Obligación de denunciar

Hechos que podrían constituir delito: El Encargado de Convivencia Escolar (o cualquier miembro de la comunidad) debe informar de inmediato a la Dirección si hay antecedentes que sugieran un delito que afecte a estudiantes o haya ocurrido en el establecimiento.

La Dirección debe denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público o tribunales competentes dentro de las 24 horas, usando el medio más expedito y siguiendo los formularios oficiales.

Posible vulneración de derechos:



Convivencia Escolar 2026-2030

Si se identifica una situación que pueda vulnerar derechos de estudiantes, debe informarse inmediatamente a la Dirección.

La Dirección notificará a las autoridades competentes dentro de las 24 horas.

Registro: Todas las actuaciones deben quedar documentadas en el expediente del caso.

Criterios generales en casos de bullying

- Las sanciones se aplican según la gravedad, siguiendo el Reglamento Interno.
- Se promueve la toma de conciencia de las consecuencias de sus acciones.
- Se busca la reparación del daño mediante actividades formativas adaptadas a la edad y gravedad del hecho.
- Se puede derivar a los involucrados a apoyo profesional externo si corresponde.