



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

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro y eficaz para la prevención, detección, intervención y seguimiento de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia que ocurran entre miembros de la comunidad educativa del Colegio San Genaro, con el fin de proteger a las víctimas, abordar a los agresores, promover la resolución pacífica de conflictos y fomentar una cultura de respeto y buen trato, en concordancia con la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar y la Política Nacional de Convivencia Educativa 2024-2030.

2. Ámbito de Aplicación

Este protocolo se aplica a todas las situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia que ocurran entre estudiantes, docentes, asistentes de la educación, apoderados o cualquier otro miembro de la comunidad educativa, ya sea dentro o fuera del establecimiento, siempre que tengan repercusión en el ambiente escolar y/o afecten el cumplimiento de los objetivos educativos del colegio.

3. Definiciones

- **Maltrato:** Toda acción u omisión que produce daño físico, psicológico o emocional a otra persona.
- **Acoso escolar (Bullying):** El acoso escolar es el acto de agresión u hostigamiento, realizado por estudiantes que atentan en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.
 - No todas las formas de agresión constituyen acoso escolar o bullying, tal como su nombre indica, para que exista bullying (también llamado matonaje, acoso escolar, hostigamiento), se requiere:
 - Que el hecho de violencia o de acoso se repita en el tiempo (es decir, que sea reiterado).
 - Que exista abuso de poder de una de las partes respecto al otro, el que se siente indefenso frente a la agresión.
 - **Tipos de acoso escolar**
 - **Verbal:** Tales como insultos, hablar mal de alguien, rumores.
 - **Psicológico:** Amenazas para lograr algo de la víctima, para ejercer poder sobre él o ella o menoscabarlo(a) mediante insultos, ofensas o malas palabras por medios verbales o escritos.
 - **Agresión física:** Peleas, palizas, pequeñas acciones insignificantes, pero que ejercen presión sobre el individuo al hacerse de forma reiterada, pequeños hurtos, entre otros.
 - **Aislamiento social:** Marginar, ignorar la presencia o no contar con la persona (víctima) en las actividades normales entre amigos o compañeros de clase.
 - **Ciberbullying:** Uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de cualquier medio tecnológico virtual o electrónico, tales como correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, sitios web.
- **Violencia:** Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas: i. El uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; y, ii. El daño al otro como una consecuencia. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las



personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.

4. Marco Legal y Normativo

Este protocolo se fundamenta en la siguiente normativa:

- Ley 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Política Nacional de Convivencia Educativa 2024-2030.
- Reglamento Interno del Colegio San Genaro 2025.
- Convención sobre los Derechos del Niño (1990).
- Ley General de Educación, Ley N.º 20.370 de 2009.
- Ley 21.128 Aula segura

5. Principios Rectores

- **Cero tolerancia a la violencia:** El Colegio San Genaro tiene una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de maltrato, acoso escolar o violencia.
- **Interés superior del niño:** En todas las decisiones y acciones relacionadas con este protocolo, se priorizará el interés superior del niño, niña o adolescente.
- **Derecho a la educación:** Se garantizará el derecho a la educación de todos los estudiantes, incluyendo a aquellos que hayan sido víctimas o agresores en situaciones de violencia.
- **Enfoque formativo:** Las medidas disciplinarias tendrán un carácter formativo y educativo, buscando la reflexión y el cambio de conducta.
- **Reparación:** Se promoverá la reparación del daño causado a la víctima, en la medida de lo posible.
- **Confidencialidad:** Se resguardará la confidencialidad de la información, salvo cuando sea necesario para proteger a la víctima o por mandato legal.

6. Responsables

- **Coordinador de Convivencia Educativa:** Es el responsable de elaborar, implementar y coordinar el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, así como de aplicar este protocolo.
- **Inspectoría General:** Responsable de recibir el relato de los hechos y acompañar el procedimiento del protocolo, aplicando medidas formativas y/o disciplinarias, si corresponde al caso
- **Equipo de Convivencia Educativa:** Colabora con el Coordinador de Convivencia Educativa en la implementación del protocolo, la recopilación de información de los casos y el apoyo a los involucrados. Este equipo está conformado por:
 - Directora
 - Inspectoría General
 - Coordinador de Convivencia Educativa
 - Psicología
 - Orientadores
- **Docentes y personal:** Deben estar atentos a las señales de alerta, intervenir en situaciones de violencia y comunicar los hechos al Equipo de Convivencia educativa.
- **Estudiantes:** Deben promover el buen trato y denunciar situaciones de violencia.
- **Apoderados:** Deben colaborar con el colegio en la prevención e intervención, y apoyar a sus hijos.
- **Comité de Ética:** Equipo de apoyo de resolución de conflictos voluntaria de los funcionarios.
- **Consejo Escolar:** Participa en la determinación de las medidas del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar.



7. Prevención

- **Plan de Gestión de Convivencia Educativa:** El colegio cuenta con un Plan de Gestión de Convivencia Educativa que establece las acciones para promover la buena convivencia y prevenir la violencia.
- **Educación para la convivencia:** Se realizan actividades formativas para desarrollar habilidades socioemocionales, promover el respeto y la empatía, y prevenir la violencia.
- **Revisión del Manual de convivencia:** Se revisa periódicamente para asegurar su coherencia con la normativa vigente y su eficacia en la promoción de la buena convivencia.
- **Participación:** Se promueve la participación de todos los estamentos de la comunidad educativa en la construcción de un ambiente escolar positivo.
- **Ambiente escolar positivo:** Se fomenta un clima escolar caracterizado por el buen trato, la comunicación efectiva y la resolución no violenta de conflictos.
- **Plan de formación ciudadana:** promueve acciones que permite generar la reflexión, pensamiento crítico y su rol como ciudadano
- **Plan de desarrollo profesional docente:** promueve la entrega de herramientas para atender las necesidades de la comunidad educativa en general
- **Código de ética:** Establece lineamientos y marco regulatorio de funcionamiento para el personal del establecimiento.

8. Procedimiento

- **8.1. Detección y Comunicación**
 - Cualquier miembro de la comunidad educativa que presencie, tenga conocimiento o reciba una denuncia de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia, debe comunicarlo lo antes posible a Inspectoría General, quien solicitará apoyo a coordinador de convivencia y/o Dirección si fuese necesario según estamento involucrado.
 - Se debe acoger a la persona que realiza la denuncia, brindándole un espacio seguro y de escucha activa.
 - Se debe registrar detalladamente la información relevante sobre la situación (**ANEXO N°1**)
- **8.2. Intervención Inicial**
 - Se debe asegurar la protección inmediata de la víctima, separándola de la situación de violencia y brindándole contención emocional.
 - Si la víctima presenta lesiones físicas, se brindarán los primeros auxilios necesarios y se gestionara la constatación de lesiones y la derivación a los servicios de emergencia si la situación lo requiere.
 - Si la situación se produce entre estudiante, se informará a los apoderados de la víctima y del agresor, a menos que esto ponga en riesgo la integridad de la víctima.
- **8.3. Recopilar información**
 - El coordinador de convivencia recopilará información de los hechos, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, entrevistando por separado a la víctima, al agresor y a los testigos.
 - Se analizará la información recopilada y se determinará la gravedad de la situación, considerando las definiciones de este protocolo y lo establecido en el manual de convivencia.
 - Se garantizará el derecho de todas las partes a ser escuchadas y a presentar su versión de los hechos.
- **8.4. Medidas de Protección y Apoyo**
 - Se adoptarán las medidas necesarias para proteger a la víctima y brindarle el apoyo que necesite, que pueden incluir:
 - Apoyo psicológico o emocional.
 - Medidas de seguridad para evitar el contacto con el agresor.
 - Cambios en la rutina escolar (cambio de curso, horario, etc.).
 - Derivación a programas de apoyo externo (salud mental, protección social, etc.).



- Se ofrecerá apoyo al estudiante agresor, aplicando medidas formativas y disciplinarias según manual de convivencia.
- **8.5. Medidas Disciplinarias y Formativas**
 - Se aplicarán las medidas disciplinarias establecidas en el manual de convivencia del Colegio San Genaro, las cuales deben ser proporcionales a la gravedad de la situación, tener un carácter formativo y estar orientadas a la modificación de la conducta.
 - Se buscará que el agresor repare el daño causado a la víctima, en la medida de lo posible.
 - Se promoverá un proceso de mediación como herramientas de resolución de conflictos.
 - Se promoverá la participación del agresor y del agredido en programas o actividades que favorezcan el desarrollo de habilidades sociales y emocionales de ser necesario.
- **8.6. Derivación a Autoridades Competentes**
 - En los casos que constituyan delito se realizará denuncia de la situación a las autoridades competentes (Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia, etc.) en un plazo MAXIMO DE 24 HORAS.
 - La denuncia será realizada por la Dirección del establecimiento, en conjunto con coordinador/a de Convivencia y/o el Equipo de Convivencia.
- **8.7. Seguimiento**
 - Se realizará un seguimiento periódico (semanal) de la situación para verificar que la víctima este en una mejor condición emocional y si perciba un ambiente seguro y tranquilo, que se están cumpliendo las medidas acordadas y que tanto la víctima como el agresor están recibiendo el apoyo necesario.
 - Se evaluará la efectividad de las medidas implementadas y se realizarán los ajustes necesarios, conforme a las entrevistas realizadas a las personas involucradas en este protocolo.
 - Se registrarán en las distintas actas de convivencia, inspectoría o dirección, todas las acciones realizadas en el marco de este protocolo.
 - Al término de cada semestre escolar, se determinará la continuidad del monitoreo o el cierre del proceso.
- **8.8 Cierre de protocolo**
 - El proceso se considerará finalizado una vez que se hayan ejecutado todas las medidas reparatorias y formativas establecidas. Para el cierre formal, se verificará que:
 1. Se haya constatado el cese de las conductas de maltrato.
 2. Se observe una estabilización en el bienestar emocional de las partes involucradas, respaldada por las instancias de seguimiento.
 3. El conflicto original se encuentre resuelto o bajo un proceso de seguimiento efectivo.
 - Sin perjuicio de lo anterior, la reiteración de conductas de violencia entre las mismas partes dará lugar a la apertura de un nuevo protocolo, el cual deberá considerar los antecedentes como agravantes o indicadores para ajustar la estrategia de intervención.

9. Procedimiento Específico por Estamento (Rutas de Acción Detalladas)

9.1 Estudiante → Estudiante (Maltrato o Acoso Escolar)

Paso	Responsable	Detalle Clave
Detección y comunicación	Inspectoría General	Recepción de la denuncia de un posible hecho de maltrato y/o violencia



Intervención y Contención	Equipo de convivencia educativa	Contención emocional a la víctima. Abordaje formativo y reflexivo con el presunto agresor.
Citación Apoderados	Dirección Coordinador de convivencia Inspectoría General	Se cita apoderados para entregar información respecto a la activación del protocolo, medidas formativas a implementar y proceso de recopilar información respecto a lo ocurrido
Recopilar información	Coordinador de convivencia	Recolección de antecedentes, entrevistas, análisis de pruebas.
Aplicación de Medidas	Dirección / Inspectoría	Aplicación de medidas formativas/disciplinarias según el Reglamento Interno (ej., suspensión, condicionalidad, cancelación de matrícula, expulsión, etc.). Aplicación aula segura
Apelación a la medida por Apoderado/a	Dirección	Apoderado tendrá un plazo de 15 días hábiles en caso de medidas de cancelación de matrícula o expulsión (manteniendo el debido proceso legal)
Seguimiento	Equipo de Convivencia	Seguimiento individual de la víctima y del agresor (al menos 30 días).

9.2. Funcionario/Apoderado → Estudiante (Gravedad Alta)

Paso	Responsable	Detalle Clave
Medidas Cautelares	Dirección	Separación inmediata de funciones del funcionario o prohibición de ingreso al establecimiento del apoderado, mientras dure la investigación.
Recopilación de información	Dirección Coordinador de convivencia / de	La recopilación debe ser prioritaria, exhaustiva y rápida (máximo 5 días hábiles).
Intervención y Contención	Coordinador de convivencia de	Contención emocional a la víctima. Abordaje formativo y reflexivo con el presunto agresor.
Denuncia	Director(a)	Si se configura delito (Lesiones, Abuso), se debe realizar la denuncia a Carabineros/Fiscalía . Obligatorio: Se debe aplicar la denuncia a los organismos correspondientes (Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia, etc.).
Seguimiento	Equipo de Convivencia de	Seguimiento individual de la víctima y del agresor (al menos 30 días).



9.3. Estudiante → Funcionario/Apoderado

Paso	Responsable	Detalle Clave
Contención al Agredido	Director /Inspectoría General / Coordinador de convivencia	Brindar apoyo y contención al funcionario/apoderado afectado. Documentar los perjuicios causados.
Medidas cautelares	Dirección/ Inspectoría General	Separación inmediata de el agresor por medio de suspensión de clases ampliable , mientras dure la investigación Si se configura delito (Lesiones, Abuso) al estudiante ser mayor de 14 años, se debe realizar la denuncia a Carabineros/Fiscalía .
Recopilación de información	Coordinador de convivencia	Realizar la recopilación de los hechos con el estudiante y sus apoderados.
Apoyo al funcionario	Dirección	Evaluar si el funcionario requiere apoyo psicológico o días libres tras el incidente.
Medidas	Dirección/ Inspectoría General	Aplicación de medidas disciplinarias al estudiante agresor según el Manual de convivencia. Se enfoca en la reparación del daño y el desarrollo de la responsabilidad por sus actos. Si se configura delito (Lesiones, Abuso) al estudiante ser mayor de 14 años, se debe realizar la denuncia a Carabineros/Fiscalía . *(A excepción casos en los que aplique ley aula segura)
Seguimiento	Equipo de Convivencia	Seguimiento individual de la víctima y del agresor (al menos 30 días).

9.4. Funcionario → Funcionario o Apoderado → Apoderado

Paso	Responsable	Detalle Clave
Detección y comunicación	Inspectoría General	Recepción de la denuncia de un posible hecho de maltrato y/o violencia
Denuncia	Director(a)	Si se configura delito (Lesiones, Abuso), se debe realizar la denuncia a Carabineros/Fiscalía . Obligatorio: Se debe aplicar la denuncia a los organismos correspondientes (Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia, etc.).



Recopilación de información	Dirección	Recolección de antecedentes, entrevistas y análisis.
Medidas de Sanción	Dirección	Funcionarios: Se aplican sanciones laborales, y de ser necesario sanciones contractuales. Apoderados: Se aplicarán las medidas de sanción según nuestro manual de convivencia.
Registro	Coordinador de convivencia	Registrar el hecho como "conflicto entre adultos" o "maltrato entre adultos" para fines de seguimiento interno y clima laboral.

10. Plazos y etapas

Etapas	Plazo
1. Denuncia	Inmediato
2. Recopilar información	- 5 días hábiles
3. Resolución- INICIO PROCESO SANSIONATORIO	
4. Presentación de descargos/apelación y medios de prueba	- 3 días hábiles para amonestación escrita, suspensión de clases - 5 días hábiles para solicitud de cambio de apoderado(a). - 5 días hábiles para condicionalidad. - 15 días hábiles expulsión/cancelación de matrícula. - 10 días para revisión contractual del funcionario.
5. Resolución a los descargos- MEDIDA DISCIPLINARIA	
6. Solicitud de reconsideración	- 3 días hábiles para amonestación escrita, suspensión de clases, y suspensión de ceremonias. - 5 días hábiles para condicionalidad. -15 días hábiles expulsión/cancelación de matrícula. *(A excepción casos en los que aplique ley aula segura) - 3 días hábiles para solicitud de cambio de apoderado(a). *(A excepción de delito) - 5 días para revisión contractual del funcionario. *(A excepción de delito)
7. Resolución Final	- 3 días hábiles

11. Derivación y Colaboración Externa

- **Derivación a Redes de Salud:** En los casos que lo ameriten, la víctima y el agresor serán derivados a especialistas externos (CESFAM, Hospital, consulta privada).
- **Denuncia a Autoridades Competentes:** En casos de agresiones graves, lesiones serias o indicios de delito, la Dirección **debe** denunciar a Carabineros, PDI o Fiscalía, independientemente del proceso interno.



12. Revisión y Actualización

Este protocolo será revisado y actualizado periódicamente, al menos una vez al año, para asegurar su coherencia con la normativa vigente, su pertinencia y su eficacia.

Este protocolo busca ser una herramienta integral y eficaz para abordar las situaciones de violencia en el Colegio San Genaro, protegiendo a los estudiantes, promoviendo la buena convivencia entre estamentos y cumpliendo con las exigencias de la legislación chilena.

ANEXO N°1

FICHA DE INGRESO PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA

I. Identificación de los estudiantes involucrados

Estudiante/s Agredido: • • •	Curso/s:
Estudiante/s Agresor: • • •	Curso/s:
Fecha:	

II. Informe de la situación

¿Qué tipo de violencia se está ejerciendo?				
<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Psicológica	<input type="checkbox"/> Verbal	<input type="checkbox"/> Genero	<input type="checkbox"/> Aislamiento
¿Dónde ocurrió la situación?				
¿Como ocurrió la situación? (describir hechos objetivos y contexto del maltrato, si es algo reiterativo detallar cuando comenzó y si ha existido más gente involucrada)				



¿Tiene testigos de la situación? (detallar el nombre y curso)	
Nombre:	Curso:
Nombre:	Curso:
Nombre:	Curso:
¿Entrega Evidencia de lo ocurrido?	
SI	NO
¿Cuales?	

III. Firma de los involucrados

Estudiantes:	Firma:
Profesional que atendió relato:	