



PROTOCOLO DE MALTRATO Y VIOLENCIA ESCOLAR

2025 - 2026

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO, ACOSO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA 2025 - 2026

Presentación.

Para nuestra Comunidad Educativo Pastoral del Colegio Pasionistas de Quilpué, el presente Protocolo de Actuación Frente a Maltrato, Acoso, y/o Violencia Escolar Entre Pares, tiene como propósito animar y guiar la gestión de la buena convivencia tomando como base las orientaciones entregadas en la Política Nacional de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación. Así entonces, ofrecemos los procedimientos que se aplicarán en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en nuestra comunidad educativa, 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 preciso consignar que para nuestro Colegio es de vital importancia construir una cultura preventiva y de Buena Convivencia Escolar, teniendo siempre presente el valor del respeto, la tolerancia y el sensato discernimiento de nuestras acciones, con las cuales interactuamos frente a la cual construimos “comunidad”.

I.- Preámbulo Conceptual.

La Comunidad Educativa Pasionista debe entender y conjugar los siguientes conceptos de forma positiva y asertiva para construir un ambiente de buena y sana Convivencia.

1.- Agresividad: se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en

principio, no es un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.

2.- Agresiones físicas: se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de que se utilicen armas de cualquier tipo, eso constituye un agravante significativo.

3.- Violencia: Es un comportamiento ilegítimo que implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra(s) y/o sus bienes. Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas formativas, solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.

4.-Violencia psicológica o emocional: se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.

5.-Violencia social: consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.

6.- Constituye maltrato todo acto físico, sexual, emocional o psicológico que influya sobre otra persona, así como toda amenaza de cometer tales actos, lo cual incluye cualquier comportamiento que asuste, intimide, aterrorice, manipule, dañe, humille, culpe, lesione o hiera a alguien.

II.- Estrategias Preventivas.

Se podrá realizar alguna(s) de las siguientes estrategias, la cual debe considerar a los diferentes actores de la comunidad educativa:

- 1.- Jornadas para padres y/o apoderados para enfatizar la importancia de acompañar a los estudiantes en que reconozcan que la violencia es un modo de convivir que la sociedad rechaza.
- 2.- Talleres para la comunidad educativa sobre la importancia de las normas y la buena convivencia, su contenido y aplicación.
- 3.- Capacitación a los funcionarios para prevenir y abordar métodos pacíficos para la resolución de conflictos.
- 4.- Monitorear constantemente las dinámicas que realicen los diferentes actores sobre la convivencia escolar.

III.- Etapas Procedimentales del Protocolo de Actuación.

I.- ACTIVACIÓN.

a) Responsable: Coordinador de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.

b) Plazos: El plazo máximo es hasta el día hábil* siguiente, contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho.

* Los días hábiles se entenderán de lunes a viernes, sin considerar los sábados y festivos, ni los periodos vacaciones de los estudiantes.

c) Acciones.

Esta etapa tiene por objetivo recepcionar la denuncia y activar el protocolo.

Todo miembro de la Comunidad Educativa: Docente, Asistente de la Educación, Estudiante, Apoderado(a), Madre o Padre, tiene el deber de dar cuenta de hechos que conozca y que tengan relación con sufrir, presenciar o tomar conocimiento por cualquier medio de un acto que eventualmente pueda o sea constitutivo maltrato, acoso y/o violencia escolar en contra de un niño, niña o adolescente -porque ello es constitutivo de una vulneración de derecho-,

tendrá entonces que denunciarlo, informando al Coordinador de Convivencia Escolar o Inspector General. En su defecto, se debe hacer a cualquier miembro del Equipo Directivo y de Gestión. Esto tiene como plazo máximo un día hábil.

Al momento de recibir la denuncia se debe mantener en consideración:

- i.- El o la estudiante afectado(a) no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento pueda implementar acciones que motiven a denunciar estas situaciones.
- ii. Asegurar en todo momento la acogida y resguardo de quienes hagan la denuncia.
- iii. Procurar atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo.
- iv. Mantener una escucha activa del relato con el fin de evitar que el afectado relate muchas veces lo sucedido para evitar la revictimización.
- v. Guardar reserva de la información del caso evitando exponer la identidad e intimidad del o los afectados.
- vi. Resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad en las medidas que se adopten.

d) Registro de la denuncia.

Una vez que el Coordinador de Convivencia Escolar o Inspector General sea informado de una situación que eventualmente constituya maltrato o violencia escolar, deberá realizar las siguientes acciones:

- i. Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- ii. Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes. Si se trata de una situación de violencia que se está produciendo en el mismo instante en que se toma conocimiento (maltrato flagrante), el Coordinador de Convivencia

Escolar o Inspector General podrá actuar de manera directa e inmediata de acuerdo con sus posibilidades. Las medidas urgentes adoptadas serán transitorias y de acción inminente.

iii. Crear una carpeta de registro, que puede ser digital, con todos los antecedentes recibidos.

iv. Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento, dejando evidencia de esta notificación. Dirección podrá tomar o no la decisión de informar sobre el caso denunciado.

II.- RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES.

a) Responsable: Coordinador de Convivencia Escolar y/o Inspección General.

b) Plazos: Dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho, y ampliables discrecionalmente por la Dirección por otros 5 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.

c) Acciones: Esta etapa tiene por objetivo recopilar antecedentes que puedan aportar información de los hechos que dieron origen a la activación del presente protocolo, además de elaborar un informe.

c) RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES.

1. Medida Ordinaria: es aquella acción que permita reunir antecedentes generales, tales como:

A. Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.

2. Medidas extraordinarias: son medidas optativas de acuerdo con el mérito de lo informado, pudiendo:

2A. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.

2B. Revisar y/o solicitar registros, libros de clases, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos;

2C. Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité según corresponda.

2D. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo del procedimiento.

Es importante no confundir la responsabilidad que tiene el establecimiento educacional con la de los organismos especializados. La función del establecimiento educacional no es investigar el delito, sino recopilar datos sobre los hechos, actuar oportunamente para proteger al estudiante, denunciar los hechos y/o realizar la derivación pertinente a organismos e instituciones especializadas.

c) 2.- CARPETA DE RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

1. Construir una carpeta de recopilación de los antecedentes, el cual será enviado a la Dirección. Esta debe contener:

A. Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con las respectivas evidencias.

B. Conclusiones del encargado de llevar a cabo el procedimiento de los hechos denunciados.

C. Activar, en caso de que sea necesario, medidas formativas, pedagógicas y/o Psicosociales, en los casos que amerite.

D. Sugerencias del encargado para prevenir futuros hechos similares.

2. En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar se deberá aplicar las medidas contempladas en el reglamento interno de convivencia escolar o en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, según sea el caso.

III.- DENUNCIA Y SOLICITUD DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y/O PROTECCIÓN.

a) Responsable: Coordinador de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.

b) Plazos: El plazo máximo es hasta el día hábil siguiente una vez recibida la denuncia, contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho.

c) Acciones: Esta etapa tiene por objetivo derivar a otras entidades, realizar la denuncia en tribunales de familia o en casos que se presuma la existencia de hechos que revisten características de delito o se tenga conocimiento de estos y evaluar u adoptar medidas de resguardo, de ser necesario.

1. Obligación de denunciar.

A. La Dirección, y en aquellas situaciones en que este se vea imposibilitado, el Coordinador de Convivencia Escolar – Inspector general y/o algún integrante del equipo responsable del protocolo interpondrá una medida de protección ante los Tribunales de Familia que correspondan, denunciando los hechos que podrían constituir una vulneración de derechos. Si los requeridos del hecho son los mismos padres o tutores de los estudiantes, no es necesario comunicarles previamente la denuncia, ni tener su autorización para hacerlo. Dicha denuncia la realizará a través de la Oficina Judicial Virtual <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl> conforme a los procedimientos para el ingreso de denuncias que tiene dicha plataforma.

B. Si de los hechos surgen antecedentes de actos que revisten características de delito, habrá que distinguir:

i. Si el denunciado es mayor de 14 años, la Dirección y, en su ausencia el Coordinador de Convivencia Escolar y/o algún miembro del Equipo directivo, interpondrá la denuncia ante:

- En primera instancia, ante la Policía de Investigaciones, Unidad Brigada de Investigación Criminal.
Dirección: Manuel Rodríguez 625, Quilpué. Teléfono: (32) 3311716

- Si no posible, en el Ministerio Público.

- En última instancia, en Carabineros de Chile, Benjamín Subercaseaux 1570, Quilpué, Valparaíso.

Esta denuncia podrá hacerse presencial o virtualmente, por escrito o de forma verbal, conservando el comprobante de la denuncia. Además, se debe mantener siempre la constancia del nombre del Director en la denuncia.

ii. Si el denunciado es menor de 14 años, el Director y/o Coordinador de Convivencia Escolar, más un equipo multidisciplinario (psicóloga, profesor jefe, Inspector general y de Ciclo, Coordinadora de UTP*), evaluará y ponderará las acciones o hechos denunciados, los cuales podrán realizar acciones que estarán contempladas en el siguiente punto.

* El equipo multidisciplinario podrá operar con todos o con algunos de los miembros actualmente consignados.

2. Derivación a otras entidades.

Se podrá derivar tanto a entidades de protección de derechos (OLN), como a algún centro de salud, de requerirse.

A. En casos de afectación a la salud mental se podrá derivar al COSAM u otra institución que posea atención psicológica.

B. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones y derivaciones en el expediente que se forme, ya sean oficios, cartas, correos electrónicos u otro medio.

Los siguientes son algunos centros de atención, sin perjuicio de otro con el que trabaje nuestro colegio:

- Oficina Local de la Niñez. Pasaje Doctor Vogel 647, Quilpué. Fono: (32)2186392
- Hospital de Quilpué: San Martín 1270, Quilpué. Teléfono: (32) 2759010
- CEAP Adolfo Ibañez: Avenida Padre Hurtado 750, Edificio E, Viña del Mar.

a. El apoderado podrá optar por un prestador particular.

b. Los datos de contacto de las instituciones podrían verse modificados en el tiempo.

3. Evaluación y/o adopción de medidas de resguardo.

A. El establecimiento podrá adoptar alguna(s) de las siguientes medidas de apoyo psicosocial y/o psicológico:

- i. Derivación al afectado y su familia a algún organismo de la red, pudiendo ser profesionales internos o externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- ii. Proporcionar contención emocional a los involucrados con los profesionales internos que mantenga el establecimiento educacional -de ninguna manera, se comprometerá a nuestra institución la realización de alguna terapia-.
- iii. Ofrecer a los intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en caso de que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan.
- iv. En caso de tratarse de apoderados podrían considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.

4. Medidas protectoras cuando existan adultos involucrados.

En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el establecimiento educacional deberá adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada y resguardar al estudiante.

A. Si hubiera algún adulto involucrado se procederá a:

- i. Separar al adulto, presunto agresor, del contacto con los estudiantes.
- ii. Trasladar o reasignar a otras labores o funciones fuera del aula o cambio de turnos y/o derivar al afectado y su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención.

B. El establecimiento podrá suspender de sus funciones a un trabajador sólo cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido por la Dirección del Trabajo.

5. Al momento de realizar una denuncia o adoptar medidas de resguardo se debe mantener en consideración:

- A. El resguardo de la privacidad de los involucrados, especialmente, del afectado.
- B. Asegurar en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.
- C. Resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad en las medidas que se adopten.

6. Solicitud de recopilación de antecedentes.

Una vez realizada la denuncia y adoptadas las medidas de resguardo, de ser necesarias y de acuerdo con cada situación y realidad, la Dirección del establecimiento deberá solicitar por escrito la apertura de una carpeta de antecedentes que indiquen los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas que dieron origen a la activación del protocolo.

IV.- COMUNICACIÓN A LOS PADRES Y/O APODERADOS.

- a) Responsable: Coordinador de Convivencia Escolar, Inspectoría General y/o Profesor(a) jefe.
- b) Plazos: Dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho, ampliables por la Dirección por otros 5 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.
- c) Acciones: Esta etapa tiene por objetivo tomar contacto y comunicar a los padres y/o apoderados respecto de la situación que origina la activación de este protocolo, pudiendo ser contactados a lo largo de todo el plazo establecido para esto.

d)

1. Coordinador de Convivencia escolar y/o algún integrante del equipo responsable del protocolo comunicará la activación del protocolo y de los hechos que la motivaron a los padres y/o apoderados de el o los estudiantes involucrados. Son involucrados tanto los estudiantes que ejercen el acoso como aquellos que lo reciben y quienes son testigos pasivos de tales conductas.
2. Las comunicaciones y citaciones se realizarán a través de los medios formales y oficiales que mantiene el Colegio, ya sea por correo electrónico, documento escrito o cualquier otro medio que permita dejar constancia de su realización en el expediente.

Si no se lograra la comunicación con el apoderado a través los canales formales se enviará una carta través de un correo certificado a la Dirección que tuvieran registrada.
3. Los padres y/o apoderados serán citados a una reunión, ya sea de manera presencial u online, en caso de ser necesario. Si ellos sintiesen la necesidad de tomar contacto con los responsables del proceso deberán solicitar formalmente una entrevista.
4. De la reunión se dejará registro en libro correspondiente y/o ficha de entrevista de apoderado, información que será aportada a la carpeta de recopilación de antecedentes.

V.- CIERRE Y SEGUIMIENTO.

a) Responsable: Coordinador de Convivencia Escolar - Inspectoría General.

Plazos: Dentro de 3 días hábiles siguientes desde que finaliza el plazo de la etapa de recopilación de antecedentes, potencialmente ampliables por la Dirección por otros 3 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.

b) Acciones: Esta etapa tiene por objetivo revisar el informe que se desprenda de la carpeta de recopilación de antecedentes y acoger o modificar las propuestas señaladas en este. Además, de proponer, si la situación lo amerita, un seguimiento a las acciones o medidas a ser implementadas.

DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

De acuerdo con el informe que entrega la carpeta de recopilación de antecedentes, el Equipo Directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:

- A. Respecto a la medida, el equipo evaluará si las medidas propuestas en la carpeta de recopilación de antecedentes se acogen o modifican. Se podrá adoptar alguna(s) de las siguientes medidas formativas, pedagógicas y/o psicosocial, establecidas en el reglamento, a los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo:
 - i. Plan de acción Establecimiento - Apoderado, intervenciones a nivel del grupo o del curso, derivación a orientación para apoyo, derivación a especialistas externos, trabajo comunitario, medidas de reparación, tiempo de reflexión, asignación de actividad alternativa, presentación de un tema, reflexión escrita y compromiso de apoyo profesor–estudiante.
 - ii. También se propondrá la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa.
 - iii. Se podrá abordar el tema en la clase de orientación para sensibilizar y modificar conductas que dieron origen a la activación del protocolo, en los cursos afectados, tomando en consideración los grados de ansiedad de la víctima.
- B. Citar al integrante de la Comunidad Educativa involucrado a fin de entregarles el resultado y/o conclusiones que se han ponderado como educativas y formativas, una vez cerrada la carpeta de recopilación de antecedentes y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas tendientes a promover la buena convivencia escolar
- C. Cuando se trate de estudiantes se podrá informar a los padres y apoderados, vía correo electrónico del cierre del proceso.
- D. En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el

procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.

Al adoptar medidas se tendrá en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes. Asimismo, en la aplicación de estas medidas se deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.

SEGUIMIENTO

El Equipo Directivo, en conjunto con el Coordinador de Convivencia, analizarán si la situación amerita hacer o no un seguimiento.

En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento del caso. Se dispondrá una fecha de revisión de la medida que no podrá exceder al término del semestre en curso o el siguiente semestre siempre que el hecho se produjera dentro del último mes del semestre.

Si el Equipo Directivo en conjunto con el Coordinador de Convivencia tomaran la decisión de no sugerir un seguimiento, se dejará constancia por escrito de la decisión.

