



Colegio Santa Cruz
Chicureo

Protocolo de Prevención y Actuación Frente al Maltrato

Documento actualizado conforme a la Supereduc

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O MALTRATO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

1. INTRODUCCIÓN

El Colegio Santa Cruz de Chicureo reconoce la importancia de formar en sus estudiantes las habilidades socioemocionales necesarias para resguardar la sana convivencia escolar, prevenir situaciones de conflicto y anticiparse en el abordaje de las diversas manifestaciones de maltrato que puedan afectar la vida institucional.

El maltrato escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se expresa a través del uso ilegítimo de la fuerza y el poder, generando daño físico o psicológico en otras personas. Al ser una conducta aprendida, también puede prevenirse y transformarse a través de la educación, promoviendo formas de relación pacíficas y respetuosas entre los distintos integrantes de la comunidad.

El Colegio actuará priorizando el interés superior del estudiante, la confidencialidad y la no revictimización, activando este protocolo ante denuncias, indicios fundados o hechos presenciados.

2. FUNDAMENTACIÓN

El artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño define el maltrato como:

"toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño o la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo".

En el plano nacional, la Ley N° 21.013 tipifica como delito el maltrato a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, sancionando tanto las conductas de maltrato corporal relevante como el sometimiento a un trato degradante o que afecte gravemente la dignidad de la persona.

En este contexto, recae sobre los sostenedores, directivos, docentes y asistentes de la educación el deber de resguardar los derechos de los estudiantes, protegiéndolos de toda forma de maltrato y denunciando oportunamente los hechos que pudiesen constituir delito ante los organismos competentes. Las denuncias ante Tribunales de Familia/Ministerio Público/Carabineros/PDI se efectuarán dentro de 24 horas de tomado conocimiento, dejando respaldo documental (oficio/correo certificado/constancia).

3. OBJETIVOS

Este protocolo tiene como propósito establecer los procedimientos, estrategias, plazos, formatos de registro y responsables de las medidas que se aplicarán ante situaciones de maltrato, acoso escolar o maltrato que se produzcan en el contexto educativo, ya sea entre estudiantes, colaboradores, padres, madres o apoderados.

En particular, busca:

- Determinar el procedimiento de actuación en casos de maltrato físico, psicológica o virtual, ocurrida en el espacio escolar o en actividades asociadas al Colegio.
- Definir las responsabilidades del establecimiento y de sus colaboradores, así como las acciones que deberán implementarse frente a hechos que revistan el carácter de maltrato o maltrato escolar.
- Adoptar medidas oportunas y pertinentes que resguarden los derechos de las personas involucradas, evitando la reiteración de situaciones de maltrato.
- Promover la prevención, desarrollando en los estudiantes y en la comunidad educativa habilidades socioemocionales, estrategias de autocuidado y políticas de buen trato que fortalezcan la convivencia.

El Colegio Santa Cruz de Chicureo, cumpliendo con la disposición de la Ley contra el Acoso escolar o bullying, que exige realizar actuaciones sobre situaciones de maltrato escolar en los Colegios, colabora en darle relevancia y consignar como un deber del Colegio promover la buena convivencia, prevenir y tomar medidas ante situaciones de maltrato entre cualquier miembro de la

comunidad escolar. A su vez, esta temática se aborda en nuestro Colegio principalmente por las Direcciones de Ciclo correspondiente, el Departamento de Convivencia Escolar, el Departamento de Psicorientación y cuando corresponda por Rectoría.

En complemento, el Colegio cuenta con un plan de gestión anual de convivencia escolar¹ en el que se aborda la prevención y abordaje del maltrato escolar a través de actividades concretas en el año.

4. ANTECEDENTES

No se puede perder de vista que el acoso escolar es una situación de extrema maltrato escolar, donde el hostigamiento e intimidación ("Bullying") entre estudiantes no solo tiene consecuencias negativas para las víctimas, sino para todos los que participan en general.

Nuestro establecimiento tiene un plan contra la conducta agresiva que se manifiesta entre escolares –sin desatender la conducta que deben tener los adultos-, conocida internacionalmente como fenómeno "bullying" y que es una forma de conducta agresiva, intencionada y perjudicial, cuyos protagonistas son los alumnos (entre pares). Entendemos que no se trata de un episodio esporádico, sino persistente, que puede durar semanas, meses e incluso años (reiteración).

El Colegio previene el acoso y la intimidación, orientando a toda la comunidad escolar sobre cómo detener el fenómeno del maltrato escolar en particular el "Bullying", a través de orientación y con los apoderados, tanto en las asambleas generales como en las entrevistas individuales.

4. 1. MALTRATO ESCOLAR

El maltrato escolar refiere a todo tipo de maltrato física y/o psicológica, cometida por cualquier medio (incluso tecnológico), en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad escolar. Según quien cometa el maltrato, se puede clasificar en;

- maltrato entre alumnos
- acoso escolar (bullying).
- maltrato de alumno a adulto.
- maltrato de adulto a un alumno.
- maltrato entre adultos.

A. MALTRATO ENTRE ALUMNOS

Todo tipo de maltrato física y/o psicológica, cometida por un estudiante a través de cualquier medio (incluso tecnológico) en contra de otro estudiante. Entre otras las conductas de maltrato entre estudiantes pueden ser insultos, amenazas, descalificaciones, aislamiento o marginación, lesiones físicas, leves o graves.

Las situaciones de conflicto ocasional o casual, puntuales, no reiteradas, aun pudiendo ser de diversa gravedad, no se consideran como Bullying – lo que no implica, en ningún caso, que serán desatendidas por el Colegio, según su particularidad.

B. ACOSO ESCOLAR (BULLYING)

La Ley General de Educación define el acoso escolar como "toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (...) 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".²

La palabra bullying es una palabra de origen inglés, su significado fundamental es: acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o agredir físicamente a alguien. Es un continuo y deliberado maltrato que puede ser físico, verbal y/o moral que recibe un niño o niña por parte de otro u otros, que se comportan con él/ella cruelmente con el objetivo de excluir, denigrar, someter, arrinconar, amenazar, intimidar u obtener algo de la víctima.

Entre sus características centrales, las que permiten diferenciarlo de otras expresiones de maltrato están:

- Se produce entre pares (entre alumnos).
- Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás (asimetría).
- Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido(reiteración).

Constituye una de las expresiones más graves de maltrato y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa.

En las situaciones de bullying se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, agredidos y los espectadores. Diversos estudios han mostrado que, a su vez, muchos de estos roles se van intercambiando, es decir, un estudiante agresor puede ser, a su vez, agredido y viceversa.

Las víctimas de bullying suelen no hablar de su situación, porque temen represalias por parte de los agresores o imaginan que al explicar su condición serán aún más rechazados o aislados. El establecimiento debe garantizar espacios seguros para denunciar, protegiendo la identidad de la víctima y evitando su revictimización.

C. Sexting

Se denomina *sexting* al envío de mensajes, fotografías o videos con contenido sexual, a través de medios electrónicos, especialmente mediante teléfonos celulares y aplicaciones de mensajería.

A. Ciberbullying

El *ciberbullying* se refiere al uso de medios digitales, como internet, teléfonos móviles, videojuegos en línea y redes sociales, para llevar a cabo actos de acoso psicológico entre iguales. Se presenta cuando un estudiante hostiga, amenaza, humilla o molesta a otro a través de estas plataformas tecnológicas.

5. PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO ESCOLAR

Para prevenir situaciones de maltrato y fomentar un ambiente de respeto mutuo, el Colegio Santa Cruz de Chicureo implementa las siguientes medidas:

1. Programa de Orientación desde Jardín Infantil hasta IV Medio, que promueve el desarrollo socioafectivo, vincular y valórico de los estudiantes.
2. Área de Formación y Psicorientación, cuyo propósito es favorecer un desarrollo socioemocional armónico, acompañando a estudiantes, familias y profesores en procesos de prevención, intervención y apoyo integral.
3. Supervisión activa de espacios comunes, a través de turnos de patio y acompañamiento de profesores y asistentes, garantizando un monitoreo constante de la convivencia.
4. Rol activo de Encargados de Convivencia Escolar y miembros del Equipo Cruceño, quienes apoyan en la prevención y detección de situaciones de maltrato.
5. Horas de Orientación y Consejo de Curso, donde se desarrollan habilidades socioemocionales y se abordan conflictos interpersonales.
6. Círculo de Inicio (reunión de mañana) liderados por el Profesor jefe, reunión diaria con el curso orientados a encuadrar la jornada, fortalecer valores y trabajar temas contingentes de interés para el desarrollo del PEI y la convivencia escolar.
7. Escuela para padres y talleres formativos, que abordan temáticas de crianza, comunicación, prevención, autocuidado, buen trato, entre otros.
8. Jornadas de convivencia escolar y actividades al aire libre, que fortalecen la cohesión grupal y la resolución pacífica de conflictos.

9. Plan de Gestión de Convivencia Escolar, actualizado anualmente, que articula estrategias preventivas y de intervención en caso de situaciones de maltrato o acoso.
10. Capacitación a Equipo Cruceño en Reglamento Interno Escolar por parte del Depto de Convivencia escolar.
11. Asesoría y uso de plataforma online, para gestionar la Convivencia escolar y el desarrollo de habilidades socioemocionales e indicadores de Desarrollo Personal y Social.

6. PROCEDIMIENTOS ENTRE ESTUDIANTES

6.1 PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE MALTRATO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES QUE REVISTEN CARÁCTER AISLADOS Y NO CONSTITUYEN CONDUCTAS DE ACOSO ESCOLAR.

El conflicto entre pares es conceptualizado de la siguiente forma: “Cuando dos o más niños sostienen un desacuerdo o disputa por intereses opuestos que no pueden satisfacerse para ambas partes a la vez, y que genera maltrato de modo verbal o físico entre ambos”.

Existe un equilibrio de poder entre las partes y la relación entre éstas puede terminar deteriorada en distintos grados, pero también existen mayores posibilidades de mejora en la relación, cuando se interviene adecuadamente.

Las diferencias y conflictos entre compañeros y amigos son parte normal de la convivencia escolar y de la vida en general, aprender a resolver estos conflictos es fundamental para construir espacios donde prime la tolerancia y el respeto y también para seguir teniendo amigas y pertenecer a un grupo.

Procedimiento	Responsable	Plazos
Detección de una situación de maltrato escolar		
El funcionario que observe o reciba información sobre una situación conflictiva con algún grado de maltrato o agresión (ya sea a través del propio estudiante, de un apoderado o por observación directa), deberá comunicar de inmediato los hechos a la Encargado de Convivencia Escolar o a un miembro del Equipo Directivo.	Colaborador que recibe la Información (Profesor jefe, Encargado de convivencia, directivo, entre otros)	Inmediato
Realizar una conversación inicial con los estudiantes involucrados, registrando lo ocurrido en una ficha de entrevista o sistema Schooltrack.	Profesor jefe, Encargado de convivencia, directivo, entre otros	24 hrs luego de recibir información formal.
Si producto de la situación algún estudiante resulta con lesiones, se activará el Protocolo de Accidentes Escolares; una vez atendido, se le consultará sobre los hechos.	Enfermería	Inmediato
Reunión interna de coordinación del caso, se contextualiza el procedimiento y se designa el responsable de la gestión del caso.	Director de ciclo- Encargado de Convivencia Escolar- director de formación, se podrá incluir al Rector.	24-48 hrs luego de recibir información formal.
Medidas de resguardo iniciales: Si producto de una situación de maltrato entre estudiantes, alguno de ellos, o cualquier otro estudiante que hubiese presenciado los hechos, manifestara afectación emocional o existieren antecedentes que permitan prever una afectación de su bienestar, integridad física o psíquica, o de su proceso educativo, el establecimiento evaluará e implementará las medidas de resguardo que resulten pertinentes, pudiendo adoptar una o más de las siguientes medidas:	Director de ciclo- Encargado de Convivencia Escolar- director de formación, se podrá incluir al Rector.	24-48 hrs luego de recibir información formal.

○ Contención emocional y acogida inicial. ○ Comunicación al padre, madre o apoderado del estudiante afectado. ○ Derivación al Departamento de Psicorientación cuando corresponda. ○ Implementación de medidas de apoyo pedagógico o de acompañamiento socioemocional. ○ Seguimiento por parte del Departamento de Convivencia Escolar. ○ Activación del Protocolo de Vulneración de Derechos u otro protocolo institucional pertinente, cuando los antecedentes así lo justifiquen.		
• Informar a los padres, madres o apoderados de lo ocurrido y del inicio de la investigación. Debe quedar registro de esta acción vía correo electrónico o ficha de entrevista.	Profesor jefe o Encargado de convivencia o Director de ciclo	24 hrs luego de recibir información formal.
• Frente a casos de un presunto delito se debe informar al rector quien de acuerdo con los antecedentes informará o no a los organismos respectivos.	Profesor jefe o Encargado de convivencia o Director de ciclo	24 hrs luego de recibir información formal.
Gestión del Caso		
• El responsable designado para llevar a cabo el procedimiento deberá llevar un registro escrito de las citaciones, entrevistas y/o resoluciones que realice, como de las notificaciones que realice mediante correo electrónico u otro medio análogo. Durante este período se podrán implementar las siguientes acciones: • Citar a entrevista a otros estudiantes o adultos que hubiesen presenciado los hechos (testigos). • Solicitud de antecedentes que disponga el establecimiento para anexar en copia a su carpeta investigativa, tales como la hoja de vida del estudiante en el libro de clases, informes de carácter psicosociales, registro de asistencia, documentación referida, resultado de sociogramas. Mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos: El encargado de convivencia o colaborador delegado, una vez conocida la denuncia y adoptadas las medidas urgentes -si éstas procedieren- deberá evaluar la posibilidad de emplear un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos. El Encargado de convivencia o la persona designada para llevar adelante la investigación, una vez analizado los antecedentes preliminares, ofrecerá a las partes un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos. En el caso de que las partes accedan a resolver sus conflictos con un mecanismo alternativo, el colaborador encargado deberá dejar por escrito los acuerdos suscritos por las involucradas. • Medidas de resguardo iniciales a estudiantes afectados. • Citación a Comité de Convivencia Escolar.	Designados para el caso: (Encargado de convivencia, directivo, entre otros)	Día 3 a día 5

Resolución de caso		
- El Comité de Convivencia Escolar resuelve el caso de acuerdo con el Reglamento Interno Escolar definiendo: - Medidas Disciplinarias - Medidas Pedagógicas, - Medidas Formativas y/o de Acompañamiento. - Comunicación de resolución de protocolo y notificación de medidas a las partes involucradas (en entrevista presencial o mediante correo electrónico), debiendo dejar registro de ello.	Comité de Convivencia Escolar	2 días
Instancia de Apelación		
Apelación: El apoderado del estudiante respecto del cual se aplica alguna medida disciplinaria siempre puede apelar fundadamente por escrito. Instancia que se realiza de acuerdo con el Reglamento, pp. 47	Apoderado	15 días
Respuesta de apelación: Según la evaluación de las instancias que revisan las medidas disciplinarias de acuerdo con el Reglamento, pp. 47. Se debe entregar respuesta en entrevista o vía correo electrónico.	Comité de convivencia escolar Rector	5 días Hábiles

6.2 PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING PRESENCIAL Y/O CIBERACOSO

Procedimiento	Responsable	Plazos
Detección de una situación de maltrato escolar		
El funcionario que observe o reciba información sobre una situación conflictiva con algún grado de maltrato o agresión (ya sea a través del propio estudiante, de un apoderado o por observación directa), deberá comunicar de inmediato los hechos a la Encargado de Convivencia Escolar o a un miembro del Equipo Directivo.	Colaborador que recibe la Información (Profesor jefe, Encargado de convivencia, directivo, entre otros)	Inmediato
Realizar una conversación inicial con los estudiantes involucrados, emocionalmente y registrando lo ocurrido.	Profesor jefe, Encargado de convivencia, directivo, entre otros	24 hrs luego de recibir información formal.
Si producto de la situación algún estudiante resulta con lesiones, se activará el Protocolo de Accidentes Escolares; una vez atendido, se le consultará sobre los hechos.	Enfermería	Inmediato
Reunión interna de coordinación del caso, se contextualiza el procedimiento y se designa el responsable de la gestión del caso.	Director de ciclo- Encargado de Convivencia Escolar- director de formación, se podrá incluir al Rector.	24-48 hrs luego de recibir información formal.
Medidas de resguardo iniciales: Si producto de una situación de maltrato entre estudiantes, alguno de ellos, o cualquier otro estudiante que hubiese presenciado los hechos, manifestara afectación emocional o existieren antecedentes que permitan	Director de ciclo- Encargado de Convivencia Escolar- director de	24-48 hrs luego de recibir información formal.

prever una afectación de su bienestar, integridad física o psíquica, o de su proceso educativo, el establecimiento evaluará e implementará las medidas de resguardo que resulten pertinentes, pudiendo adoptar una o más de las siguientes medidas: - o Contención emocional y acogida inicial. - o Comunicación al padre, madre o apoderado del estudiante afectado. - o Derivación al Departamento de Psicorientación cuando corresponda. - o Implementación de medidas de apoyo pedagógico o de acompañamiento socioemocional. - o Seguimiento por parte del Departamento de Convivencia Escolar. - o Activación del Protocolo de Vulneración de Derechos u otro protocolo institucional pertinente, cuando los antecedentes así lo justifiquen.	formación, se podrá incluir al Rector.	
• Informar a los padres, madres o apoderados de lo ocurrido y del inicio de la investigación. Debe quedar registro de esta acción vía correo electrónico o ficha de entrevista.	Profesor jefe o Encargado de convivencia o Director de ciclo	24 hrs luego de recibir información formal.
• Frente a casos de un presunto delito se debe informar al rector quien de acuerdo con los antecedentes informará o no a los organismos respectivos.	Profesor jefe o Encargado de convivencia o Director de ciclo	24 hrs luego de recibir información formal.
Gestión del Caso		
El responsable designado para llevar a cabo el procedimiento deberá llevar un registro escrito de las citaciones, entrevistas y/o resoluciones que realice, como de las notificaciones que realice mediante correo electrónico u otro medio análogo. Durante este período se podrán implementar las siguientes acciones: • Citar a entrevista a otros estudiantes o adultos que hubiesen presenciado los hechos (testigos). • Solicitud de antecedentes que disponga el establecimiento para anexar en copia a su carpeta investigativa, tales como la hoja de vida de la estudiante del libro de clases, informes de carácter psicosociales, registro de asistencia, documentación referida, resultado de sociogramas. • Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades del estudiante en concreto, frente a esto se sugiere la aplicación de algunas de las siguientes medidas: - o Consejo de Profesores del curso para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados. - o Entrevistas con el equipo de Psicorientación para la entrega de pautas de autoprotección y manejo asertivo de agresiones de pares. - o Medidas de apoyo al estudiante agredido(s) y seguimiento del proceso de reparación. - o Solicitud de colaboración de la familia del agredido y agresor, manteniéndolos informados de la situación. - o Derivar al estudiante a atención psicológica externa, con el fin de reforzarla labor efectuada por el equipo docente o Psicoeducativo.	Designados para el caso: (Encargado de convivencia, directivo, entre otros)	Día 3 a día 7

Citación a Comité de Convivencia Escolar.		
Resolución de caso		
- El Comité de Convivencia Escolar resuelve el caso de acuerdo con el Reglamento Interno Escolar definiendo: - Medidas Disciplinarias - Medidas Pedagógicas, Formativas y/o de Acompañamiento. Por ejemplo: - Diálogos Formativos, que tengan por objeto estimular un trabajo de reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias. - Realizar trabajos comunitarios, que digan relación con la falta cometida, que no afecten la integridad de la estudiante. - Derivar al estudiante agresor a un profesional externo con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente o Psicoeducativo. - Diálogos o Talleres Formativos, dirigidos a los grupos, cursos o terceros (espectadores) involucrados y que tengan por objeto fortalecer la convivencia escolar y prevenir futuras situaciones de acoso escolar. - Presentación de películas y videos específicos que trabajen el tema del bullying. - Asistencia a charlas y actividades que imparta la PDI y otras instituciones sobre el bullying y cyberbullying. - Medidas de Resguardo dirigidas a estudiantes afectados, mediante derivación a redes de apoyo: En los casos que se estime necesario se derivará a las instituciones u Organismos, tales como CESFAM, Oficina Protección de Derechos (OPD) u otro organismo competente. - Comunicación de resolución de protocolo y notificación de medidas a las partes involucradas (en entrevista presencial de preferencia u online), debiendo dejar registro de ello.	Comité de Convivencia Escolar	2 a 4 días
Instancia de Apelación		
Apelación: El apoderado del estudiante respecto del cual se aplica alguna medida disciplinaria siempre puede apelar fundadamente por escrito. Instancia que se realiza de acuerdo con el Reglamento, pp. 47	Apoderado	15 días
Respuesta de apelación: Según la evaluación de las instancias que revisan las medidas disciplinarias de acuerdo con el Reglamento, pp. 47. Se debe entregar respuesta en entrevista o vía correo electrónico.	Comité de convivencia escolar Rector	5 días Hábiles
Seguimiento		
Una vez adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, en caso de corresponder, debe existir un monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Equipo de Apoyo Integral Profesor jefe Director de ciclo	Según acuerdo (30 a 60 días)
Cierre de protocolo Una vez realizadas todas las etapas descritas y habiendo constatado el efectivo cumplimiento del seguimiento, habrá una entrevista con los padres de las estudiantes involucradas para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.	Equipo de Apoyo Integral Profesor jefe Director de ciclo	Según acuerdo (30 a 60 días)

1. Rol de los Padres y Apoderados frente a situaciones de Maltrato y/o Acoso Escolar

La familia, como primer agente formador y garante de la educación en valores, tiene un papel fundamental en la prevención y abordaje de situaciones de maltrato o acoso escolar. Es esencial que los padres y apoderados sean conscientes de que las habilidades sociales que transmiten en la crianza impactan directamente en la forma en que sus hijos se relacionan dentro del Colegio y con el resto de la comunidad educativa.

a. Conductas positivas y beneficiosas para el estudiante

- Mantener la calma y evitar reacciones violentas hacia el Colegio, los docentes o los agresores. Esto no solo contribuye a resolver el problema, sino que modela en los hijos formas adecuadas y pacíficas de enfrentar conflictos.
- Brindar apoyo emocional a su hijo/a, reforzando su autoestima y acompañándolo en el proceso de superación de la situación vivida.
- Promover la resolución pacífica de conflictos como herramienta de vida.
- Enseñar estrategias prácticas para manejar burlas, amenazas o agresiones de manera segura y no violenta.
- Acercarse al profesor jefe o al encargado de convivencia para buscar estrategias conjuntas que favorezcan compromisos de respeto mutuo entre los estudiantes involucrados.
- Estimular la integración del estudiante en nuevas amistades y actividades escolares, deportivas o sociales que fortalezcan su socialización y autoconfianza.

b. Conductas que se deben evitar

- Hablar o amenazar directamente al agresor, dentro o fuera del Colegio.
- Irrumpir en el Colegio ocasionando escándalos frente a profesores, directivos o padres de otros estudiantes.
- Incentivar en el hijo/a el maltrato como respuesta, instándolo a “defenderse brutalmente”.
- Sobreproteger a la víctima, aislándola permanentemente de toda situación conflictiva o buscando cambios inmediatos de curso o de Colegio sin dar tiempo a intervenciones pedagógicas y de convivencia.
- Minimizar o negar la existencia del problema, obligando al hijo/a a someterse al hostigador bajo el argumento de que “cuando se canse dejará de molestarlo”.
- Presionar al hijo/a con frases como “no te dejes pegar” o “tienes que ser más fuerte”, ya que esto genera mayor inseguridad y vulnerabilidad.

4. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE OTROS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO:

El presente protocolo se aplicará en las siguientes situaciones:

- Maltrato de Adulto Miembro de la Comunidad Educativa a Estudiante
- Maltrato Escolar de Estudiante a Adulto Miembro de la Comunidad Educativa
- Maltrato Escolar entre Adultos

Además del acoso escolar, existen distintas manifestaciones de maltrato/maltrato que pueden darse en la comunidad educativa. Su prevención y abordaje dependen de las características del fenómeno y de los actores involucrados.

a. Agresividad

Corresponde a un comportamiento defensivo natural que surge como respuesta a situaciones percibidas como riesgosas o amenazantes. En principio, no constituye maltrato escolar, ya que es una reacción esperable frente a la sensación de peligro. Sin embargo, cuando la respuesta es desproporcionada o se convierte en un patrón de relación permanente, pasa a ser considerada un acto de maltrato.

b. Agresiones Físicas

Son situaciones puntuales de enfrentamiento que incluyen contacto físico entre los participantes, originadas por diferencias, descontrol o conflictos mal resueltos. En estos casos, la agresión se utiliza como medio de expresión de rabia o desacuerdo. La presencia de armas o elementos peligrosos constituye un agravante grave de la situación.

c. Maltrato Psicológica o Emocional

Se manifiesta a través de descalificaciones, amenazas, insultos, burlas u otras formas de hostigamiento, de manera presencial y directa, indirecta (ej. rayados o mensajes en espacios comunes) o virtual (ej. redes sociales). Cuando estas conductas se repiten en el tiempo, pasan a constituir acoso o bullying.

d. Maltrato Social

Consiste en la manipulación de relaciones o en la exclusión de un miembro de la comunidad. Puede manifestarse mediante rumores malintencionados, difusión de información íntima, aislamiento, o la creación de ambientes hostiles. Ocasionalmente puede ocurrir de forma puntual, pero cuando se vuelve reiterada puede transformarse en acoso escolar o laboral.

e. Maltrato contra la Infraestructura o los Espacios Escolares

Se refiere a actos intencionados de daño al edificio, mobiliario, materiales, recursos u otros bienes de la institución. Estos actos pueden ir desde rayados o daños superficiales hasta la destrucción parcial o total de infraestructura esencial para el desarrollo de las actividades escolares.

Obligación de Denunciar: En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se establece la obligación de denunciar según el art. 175 del Código de Procedimiento Penal, conforme al procedimiento establecido en RIE, Sobre los delitos en que incurran los Miembros de la Comunidad Educativa.

4.1 Protocolo de Maltrato de Adulto a Estudiante (Colaboradores Cruceños, Apoderados u otros)

En el caso de que un adulto manifieste conductas de maltrato hacia un/a alumno, se considerará de especial gravedad por la vulnerabilidad de los niños/as. La institución actuará de inmediato aplicando medidas de resguardo, informando a los padres o apoderados y activando protocolos legales correspondientes, tales como la denuncia obligatoria a Tribunales de Familia, Ministerio Público, Carabineros o PDI, según la naturaleza de los hechos.

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Recepción de la denuncia: Cualquier miembro de la comunidad escolar (directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo o auxiliar) que tome conocimiento de una situación de maltrato ejercida por un adulto hacia un/a estudiante, deberá comunicar inmediatamente los hechos al responsable.	Encargado/a de Convivencia Escolar y/o miembro del Equipo Directivo	Inmediato
Si producto de la situación algún estudiante resulta con lesiones, se activará el Protocolo de Accidentes Escolares; una vez atendido, se le consultará sobre los hechos.	Enfermería	Inmediato
Comunicación a apoderados: Informar de inmediato a los padres, madres o apoderados del/de la estudiante afectado/a, señalando la activación del protocolo.	Encargado/a de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	Inmediato
Contención inicial: Conversación inicial con el/la estudiante afectado/a para brindar apoyo emocional, asegurar un espacio protegido y resguardar la confidencialidad.	Encargado/a de Convivencia, psicólogo/a del ciclo y/o Equipo Directivo	Inmediato

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Medidas de resguardo: Si producto de una situación de maltrato ejercida por un adulto de la comunidad educativa hacia un estudiante, éste manifestara afectación emocional o existieren antecedentes que permitan prever una afectación de su bienestar, integridad física o psíquica, o de su proceso educativo, el establecimiento evaluará e implementará de manera inmediata las medidas de resguardo que resulten pertinentes, pudiendo adoptar una o más de las siguientes medidas: ○ Derivar al Departamento de Psicorientación, si corresponde. ○ Implementar apoyos pedagógicos, cuando sea necesario. ○ Adoptar medidas de protección respecto del adulto involucrado (ej. separación preventiva, restricción de contacto o modificación transitoria de funciones). ○ Designar un adulto responsable para el acompañamiento del estudiante. ○ Resguardar la privacidad y confidencialidad del estudiante. ○ Adoptar medidas de protección respecto de otros estudiantes afectados, si corresponde. ○ Activar otros protocolos o efectuar las denuncias que procedan. ○ Realizar seguimiento de las medidas adoptadas.	Encargado/a de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo.	Inmediato
Comunicación a las autoridades competentes Si durante la aplicación del presente protocolo cualquier funcionario del establecimiento advirtiere antecedentes que pudieren constituir una vulneración de derechos de un estudiante, deberá informar de inmediato al Director de Ciclo correspondiente y al Encargado de Convivencia Escolar. Recibidos los antecedentes, el Rector o quien éste designe pondrá los hechos en conocimiento del Tribunal de Familia competente, mediante oficio, carta, correo electrónico u otro medio formal, tan pronto tome conocimiento de ellos, dejando constancia de dicha actuación en el expediente del caso. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los hechos pudieren revestir caracteres de delito, el Rector o quien legalmente lo subroga cumplirá con el deber de denuncia previsto en el artículo 175 del Código Procesal Penal, efectuándola ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, dentro del plazo legal, sin perjuicio de la continuidad del procedimiento interno.	Rector/a y/o Representante Legal del Sostenedor	24 horas
Indagación interna: 1. Levantamiento de antecedentes. 2. Entrevistas a testigos y afectados. 3. Registro escrito de los hechos. 4. Coordinación con organismos externos competentes (OPD, SENDA, Salud, etc.).	Encargado/a de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	3 – 5 días hábiles
Medidas reparadoras para el estudiante afectado: - Apoyo psicológico interno o derivación a red externa especializada.	Encargado/a de Convivencia Escolar y/o Equipo de Psicorientación	Según necesidad

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
- Refuerzo de medidas pedagógicas y psicosociales. - Garantizar acompañamiento y seguimiento.		
Medidas para el adulto agresor: - Si es funcionario/a: aplicación de sanciones según Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), Estatuto Docente y normativa laboral vigente. - Si es apoderado/a: sanciones establecidas en el Reglamento Interno Escolar (RIE), pudiendo incluir prohibición de acceso al Colegio.	Dirección y/o Representante Legal del Sostenedor	Según normativa
Comunicación de resolución: Entrevista presencial o notificación escrita a las partes involucradas, resguardando la confidencialidad del estudiante afectado.	Rector/a y/o Equipo Directivo	Al cierre del procedimiento
Apelación: El adulto sancionado podrá apelar por escrito a las medidas disciplinarias, conforme a RIE o RIOHS según corresponda.	Apoderado/a o Funcionario/a	Según plazos RIE o RIOHS (15 días)
Revisión de apelación: El Equipo Directivo revisará la apelación y comunicará la resolución final por escrito.	Equipo Directivo y/o Representante Legal	5 días hábiles
Seguimiento: Monitoreo de la situación, verificación de la no reiteración y comunicación a la familia del estudiante afectado/a.	Profesor/a jefe y/o Encargado/a de Convivencia Escolar	Según acuerdo (30 a 60 días)

4.2 Protocolo de Maltrato de Estudiante a Adulto (Colaboradores Cruceños, Apoderados u otros)

En el caso de que un/a estudiante del Colegio incurra en actos constitutivos de maltrato escolar en contra de un adulto miembro de la comunidad educativa (Colaboradores Cruceños, Apoderados u otros), se aplicará el siguiente procedimiento:

Protocolo de Agresión de Estudiante a Adulto (docente, funcionario o apoderado)

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Recepción de la denuncia: Cualquier miembro de la comunidad escolar (directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo o auxiliar) que tome conocimiento de una situación de agresión de un/a estudiante a un adulto, dentro o fuera del establecimiento, deberá comunicar inmediatamente los hechos al responsable.	Encargado de Convivencia Escolar y/o miembro del Equipo Directivo	Inmediato
Si producto de la situación algún estudiante resulta con lesiones, se activará el Protocolo de Accidentes Escolares; una vez atendido, se le consultará sobre los hechos.	Enfermería	Inmediato
Comunicación a apoderados: Informar de inmediato a los padres o apoderados de la/el estudiante involucrado, mediante correo electrónico, agenda escolar o citación presencial, señalando la activación del protocolo.	Encargado de Convivencia Escolar y/o miembro del Equipo Directivo	Inmediato

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Contención inicial: Conversación inicial con el adulto afectado y con el/la estudiante involucrado/a para brindar contención emocional y calmar la situación.	Encargado de Convivencia, psicóloga del ciclo y/o miembro del Equipo Directivo	Inmediato
Medidas de resguardo para el adulto afectado: Cuando existan lesiones o evidencia física de agresión, acompañar al adulto a Enfermería. En caso de agresión física, derivar a la mutualidad o centro asistencial para constatar lesiones.	Encargado de Convivencia Escolar y/o miembro del Equipo Directivo	Inmediato
Comunicación a las autoridades competentes Si durante la aplicación del presente protocolo surgieren antecedentes que permitieren advertir una posible vulneración de derechos del estudiante involucrado o de otro estudiante, cualquier funcionario del establecimiento deberá informar de inmediato al Director de Ciclo correspondiente y al Encargado de Convivencia Escolar. Recibidos los antecedentes, el Rector o quien éste designe pondrá los hechos en conocimiento del Tribunal de Familia competente, mediante oficio, carta, correo electrónico u otro medio formal, tan pronto tome conocimiento de ellos, dejando constancia de dicha actuación en el expediente del caso. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los hechos pudieren revestir caracteres de delito, el Rector o quien legalmente lo subroge cumplirá con el deber de denuncia previsto en el artículo 175 del Código Procesal Penal, efectuándola ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, dentro del plazo legal, sin perjuicio de la continuidad del procedimiento interno.	Rector y/o Encargado de Convivencia Escolar	Inmediato, una vez conocidos los antecedentes que lo justifiquen.
Proceso de indagación de los hechos: 1. Entrevista con padres/apoderados del/de la estudiante. 2. Entrevista con los involucrados directos. 3. Entrevista con testigos (estudiantes o adultos). 4. Recopilación de antecedentes adicionales. 5. Definición de medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial: • Diálogos formativos.	Encargado de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	7 días hábiles

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
• Trabajos comunitarios relacionados con la falta. • Talleres de resolución pacífica de conflictos. • Derivación a profesional externo de apoyo.		
Medidas reparadoras para el adulto agredido: • Presentación formal de disculpas (públicas o privadas). • Apoyo psicológico interno o derivación a red externa (Mutual de Seguridad o sistema de salud). • Mediación para resolución pacífica del conflicto.	Encargado de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	3 a 5 días hábiles
Medidas sancionatorias para el/la estudiante agresor/a: Según Reglamento Interno, estas conductas se consideran faltas graves o muy graves y se aplicarán las sanciones correspondientes.	Equipo Directivo	Finalizada la investigación
Comunicación de resolución: Entrevista presencial con las partes para notificar el cierre del protocolo y las medidas aplicadas.	Rector y/o Equipo Directivo	Al cierre del procedimiento
Apelación: Padres, madres o apoderados podrán apelar fundadamente por escrito a las medidas disciplinarias aplicadas.	Apoderado/a o estudiante	Según plazos RIE o RIOHS (15 días)
Análisis de apelación: El Equipo Directivo revisará la apelación y comunicará la resolución final vía carta certificada o correo electrónico, conforme al RIE.	Equipo Directivo según RIE	5 días hábiles
Seguimiento: Monitoreo de la situación posterior, verificación de cumplimiento de medidas y comunicación a padres/apoderados de estudiantes afectados.	Profesor jefe y/o Encargado de Convivencia Escolar	Según acuerdo (30 a 60 días).

4.3 Protocolo de Agresión para Situaciones de Maltrato entre Adultos de la Comunidad Escolar

Este protocolo establece la forma de actuar frente a hechos de maltrato entre adultos de la comunidad educativa, resguardando siempre el respeto, la seguridad y el buen trato. Se aplica en las siguientes situaciones:

- De apoderado/a a funcionario/a del Colegio.
- De funcionario/a a apoderado/a.
- Entre apoderados/as dentro del Colegio o en actividades oficiales.

Su propósito es prevenir, abordar y resolver estos hechos de manera adecuada, garantizando la sana convivencia escolar.

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Recepción de la denuncia: Cualquier miembro de la comunidad escolar (directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo o auxiliar) que tome conocimiento de	Encargado de Convivencia Escolar y/o miembro del Equipo Directivo, y/o Representante Legal del Sostenedor	Inmediato

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
una situación de agresión entre adultos deberá comunicar los hechos al responsable designado. a) Si hay flagrancia con agresión física y lesiones en dependencias del Colegio, se llamará a Carabineros. b) En caso de lesiones, el adulto afectado debe concurrir a un centro de salud o mutual para constatar lesiones.		
Contención inicial y registro: Conversación inicial con los afectados para brindar apoyo emocional y levantar un registro de lo sucedido.	Miembro del Equipo Directivo y/o Representante Legal del Sostenedor	Inmediato (dentro de 24 horas hábiles)
Medidas protectoras: - Si el supuesto agresor es funcionario del Colegio: se aplicarán medidas conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS). - Si el supuesto agresor es un apoderado: la Rectoría podrá, como medida cautelar prohibir su ingreso al Colegio mientras dure la investigación. - Si producto del conflicto entre adultos un estudiante hubiese presenciado los hechos, manifestara afectación emocional o existieren antecedentes que permitan prever una afectación de su bienestar o proceso educativo, el establecimiento podrá adoptar una o más de las siguientes medidas: - o Contención emocional y acogida inicial. - o Comunicación al padre, madre o apoderado del estudiante afectado. - o Derivación al Departamento de Psicorientación cuando corresponda. - o Implementación de medidas de apoyo pedagógico o de acompañamiento socioemocional. - o Seguimiento por parte del Departamento de Convivencia Escolar. - o Activación del Protocolo de Vulneración de Derechos u otro protocolo institucional pertinente, cuando los antecedentes así lo justifiquen.	Miembro del Equipo Directivo y/o Rector	Inmediato (dentro de 24 horas hábiles)

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Comunicación a las autoridades competentes Si durante la aplicación del presente protocolo surgieren antecedentes que permitieren advertir una posible vulneración de derechos de un estudiante, especialmente cuando éste hubiere presenciado los hechos o resultare afectado por la situación de maltrato entre adultos, cualquier funcionario del establecimiento deberá informar de inmediato al Director de Ciclo correspondiente y al Encargado de Convivencia Escolar. Recibidos los antecedentes, el Rector o quien éste designe pondrá los hechos en conocimiento del Tribunal de Familia competente, mediante oficio, carta, correo electrónico u otro medio formal, tan pronto tome conocimiento de ellos, dejando constancia de dicha actuación en el expediente del caso. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los hechos pudieren revestir caracteres de delito, el Rector o quien legalmente lo subrogue cumplirá con el deber de denuncia previsto en el artículo 175 del Código Procesal Penal, efectuándola ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, dentro del plazo legal, sin perjuicio de la continuidad del procedimiento interno.	Rector y/o Encargado de Convivencia Escolar	Inmediato, una vez conocidos los antecedentes que lo justifiquen.
Indagación de los hechos: 1. Entrevistas a los involucrados y testigos. 2. Comunicación formal a padres, apoderados o adultos responsables, si corresponde. 3. Procedimiento de mediación si ambas partes lo aceptan y la víctima lo considera adecuado. 4. Si no hay mediación, se levantará un informe para la Dirección o Representante Legal, aplicando medidas según RIE o RIOHS.	Encargado de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	Máximo 10 días hábiles
Medidas reparadoras para la víctima: - Disculpas formales (públicas o privadas, verbales o escritas). - Apoyo psicológico interno o derivación a redes de salud (Mutual de Seguridad o centro externo). - Mediación para resolución pacífica del conflicto.	Encargado de Convivencia Escolar y/o Equipo Directivo	2 a 4 días hábiles (una vez finalizada la investigación)
Medidas formativas para el adulto agresor:	Equipo Directivo	2 a 4 días hábiles (una vez finalizada la investigación)

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
- Derivación sugerida a apoyo externo (ej. control de impulsos o manejo de la ira), si corresponde.		
Medidas sancionatorias: - Si el agresor es un apoderado/a: aplicación de sanciones establecidas en el RIE En caso de constatare su responsabilidad en los hechos mencionados, la Rectoría, previa entrevista con el apoderado y consulta al Equipo Directivo y/o Comité de buena convivencia escolar, dependiendo de la gravedad de éstos, podrá definir las siguientes sanciones: • Amonestar verbalmente en reunión personal, solicitando formalmente su cambio de actitud. • Amonestar por escrito al apoderado, solicitando formalmente su cambio de actitud y, en caso de que se requiera, las disculpas del caso. • Suspender temporalmente su calidad de apoderado (debe buscar un apoderado reemplazante). Esto no se podrá aplicar en casos de familia monoparental comprobada o en casos donde el adulto responsable no tenga redes de apoyo confiables para delegar la responsabilidad. La suspensión temporal durará hasta 6 meses. • Suspender en forma temporal o permanente su calidad de apoderado si la acción atenta en forma grave contra la identidad institucional, integridad o dignidad física y psicológica de algún integrante de la comunidad educativa o se trata de un atentado a la infraestructura institucional de acuerdo con lo prescrito por la Ley 21.128 sobre Aula Segura o, es una conducta constitutiva de delito. • Prohibición o restricción de ingreso al establecimiento en forma temporal o permanente para resguardar la seguridad de los integrantes de la comunidad educativa y/o su infraestructura esencial para otorgar el servicio educativo. Sin perjuicio de eventuales responsabilidades penales que pudiesen corresponder.	Equipo Directivo / Representante Legal	2 a 4 días hábiles (una vez finalizada la investigación)
Si el agresor es un funcionario/a: aplicación de sanciones según RIOHS y normativa laboral vigente.	Equipo Directivo y/o Representante Legal del Sostenedor	2 a 4 días hábiles (una vez finalizada la investigación)
Comunicación de la resolución: Notificación de medidas y cierre del protocolo, en entrevista presencial o mediante carta certificada/correo electrónico. Se deberá dejar registro escrito.	Equipo Directivo / Rector	Al cierre del procedimiento (máximo 2 días hábiles de resuelto)

Procedimiento	Persona Responsable	Plazos
Recurso de apelación: Apoderados/as o funcionarios/as pueden apelar por escrito a las medidas aplicadas, conforme al RIE o al RIOHS, según corresponda.	Apoderado/a o Funcionario/a	Según plazos RIE o RIOHS (15 días).
Revisión de apelación: Evaluación de la apelación y entrega de resolución final según instancias correspondientes en RIE o RIOHS. La comunicación se realizará por carta certificada o correo electrónico.	Equipo Directivo y/o Representante Legal del Sostenedor	5 días hábiles
Maltrato entre funcionarios/as: Estas situaciones se regularán de acuerdo con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y la normativa laboral vigente sobre relaciones entre empleador y trabajador.	Dirección y Representante Legal	Según plazos RIOHS.
Seguimiento: Monitoreo de la situación posterior, verificación de cumplimiento de medidas y comunicación con las partes involucradas.	Equipo Directivo y/o Representante Legal del Sostenedor.	Según acuerdo (30 a 60 días)

Maltrato entre funcionarios/as:

Estas situaciones se regularán de acuerdo con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y la normativa laboral vigente. LEY 21643 "Ley Karin"