



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

Nivel Básica y Media

2026

I. MARCO TEÓRICO Y RESPALDO LEGAL

La violencia constituye un fenómeno relacional, cultural y multicausal que implica el uso ilegítimo de la fuerza o del poder, generando daño físico, psicológico, emocional o moral a otra persona. En el contexto escolar, este fenómeno se expresa dentro de una trama de interacciones sociales que pueden ser transformadas mediante procesos educativos orientados al desarrollo de habilidades socioemocionales, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de vínculos respetuosos. Por ello, al ser la violencia un fenómeno cultural, también es prevenible a través de prácticas pedagógicas, institucionales y comunitarias que promuevan formas de relación basadas en el respeto, la cooperación, la empatía y la inclusión dentro de las comunidades educativas.

En este escenario, todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser tratado con respeto y no pueden ser sometidos a violencia, malos tratos físicos o psíquicos, descuidos o tratos negligentes, ofensivos o degradantes. Es deber de las familias, de los órganos del Estado, de la sociedad y de las organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con la niñez, asegurar a los niños, niñas y adolescentes la protección contra la violencia y los cuidados necesarios para su pleno desarrollo y bienestar.

En el contexto educativo, la violencia puede manifestarse de diversas maneras, por ejemplo: agresiones físicas, maltrato o violencia psicológica o emocional, violencia colectiva o social, violencia de género, acoso escolar, violencia sexual, ciberacoso o “funas” y violencia contra la infraestructura o los espacios escolares, entre otras. Cabe señalar que la violencia escolar no se da sólo entre estudiantes, sino que es susceptible de presentarse entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

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 una persona adulta de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

El presente Protocolo distinguirá de manera clara las etapas y medidas que resulten procedentes, según corresponda, en atención a los actores involucrados, a fin de otorgar claridad respecto del procedimiento aplicable en cada caso.

II. OBLIGATORIEDAD DE DENUNCIA Y/O MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El colegio tiene la obligación de denunciar en forma presencial o a través de plataformas digitales, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomare conocimiento del

hecho, al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal; cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de su ocurrencia que afectare a un estudiante o que hubiere tenido lugar en el establecimiento educacional, o en casos de violencia de género. En caso de que el establecimiento determine que no procedía denunciar deberá dejar constancia escrita de aquella decisión y sus razones en el acta de la reunión realizada con los integrantes de la comunidad educativa involucrados.

Los funcionarios del colegio, cualquiera sea su calidad y naturaleza de su función debe dar aviso de inmediato a la Dirección de aquellas situaciones que puedan ser constitutivas de delito, de Manera que se proceda a presentar la denuncia en el plazo que establece la Ley, esto es 24 horas, según indica el artículo 176 del Código Procesal Penal. En el caso de ausencia o imposibilidad, lo hará quien lo subrogue en el cargo.

La evidencia de la denuncia respectiva se conservará junto con los demás antecedentes que se hayan recopilado del Protocolo. Si la denuncia se presenta en el Ministerio Público, puede ingresarse a través de la página web <http://www.fiscaliadechile.cl> debiendo dejar constancia de su envío vía correo electrónico.

Frente a situaciones o sospecha que nuestros estudiantes menores de 18 años, pudieran estar siendo víctimas de algún tipo de vulneración, la Dirección del establecimiento presentará una medida de protección en favor del o la estudiante afectada, con el objeto de que el tribunal decrete medidas en su favor, como, por ejemplo: ingreso a programas de evaluación psicológica o de carácter reparatorias, evaluación de las habilidades parentales de los adultos que están a su cargo, entre otras medidas posibles. La medida se presentará a través de la plataforma, www.pjud.cl, oln@maipu.cl o Instituciones como la Defensoría de la Niñez, Carabineros, Policía de Investigaciones o Tribunal de Familia.

La persona responsable de la activación del Protocolo, en este caso la Coordinadora de Convivencia Educativa, contará con un registro actualizado de las instituciones y organismos competentes señalados precedentemente, a los cuales el establecimiento podrá efectuar derivaciones, cuando corresponda. Dicho registro deberá contener, a lo menos, la información de contacto de cada institución, incluyendo dirección, número telefónico y correo electrónico, con el objeto de asegurar una actuación oportuna y coordinada.

III. OBJETIVO

Proteger a los afectados, investigar, tomar medidas de urgencia o cautelares y reparar las situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar. En tal sentido, su regulación puede contener acciones tanto dirigidas a los afectados como a quienes sean presuntos responsables de la situación, sin perjuicio de que se active de forma

independiente de los mecanismos de gestión colaborativa de conflictos o procedimientos disciplinarios, si corresponde.

En este marco, su regulación podrá contemplar acciones dirigidas tanto a las personas afectadas como a quienes resulten presuntos responsables, sin perjuicio de la eventual activación, cuando corresponda, de mecanismos de gestión colaborativa de conflictos o de los procedimientos disciplinarios establecidos en el Reglamento Interno.

IV. ACTIVACIÓN Y PASOS

El presente Protocolo se activará frente a la ocurrencia o develación de cualquiera conducta contraria a la sana convivencia escolar entre integrantes de la comunidad escolar, de acuerdo con las definiciones de establecidas en el presente documento y al Reglamento Interno.

Si algún miembro de la comunidad escolar (estudiante, docente, apoderado, funcionario) da cuenta de haber sido víctima de algún hecho o situación contraria a la sana convivencia, o si tomase conocimiento de que otro esté siendo víctima, se procederá, en términos generales, de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTO GENERAL
Recepción de antecedentes.
Activación del Protocolo e información a Dirección.
Medidas de resguardo de carácter inmediato, si lo amerita.
Comunicación a apoderados.
Medidas legales si corresponde: denuncia y/o medida de protección.
Comunicación al equipo de Formación del Estudiante y profesor/a jefe.
Recopilación de información (investigación).
Implementación de medidas declaradas en Reglamento Interno de Convivencia Escolar, según corresponda (apartado de Normas, Faltas, Medidas y Procedimiento).
Cierre de Protocolo (elaboración de informe y retroalimentación formal).
Seguimiento de acciones remediales y/o plan de acompañamiento.

V. ESTRATEGIAS PREVENTIVAS

El diseño del trabajo preventivo se encuentra detallado en el Plan de Gestión para la Buena y Sana Convivencia Escolar, actualizado en forma anual y a cargo del equipo de Convivencia Educativa.

El colegio se compromete con la misión de educar para una sana convivencia y la paz duradera, siendo fundamental estimular habilidades emocionales y sociales que favorezcan la reflexión, las relaciones armónicas, responsables, respetuosas y honestas con otros y con el

mundo en el que vivimos.

Asimismo, la nueva definición de convivencia, de acuerdo con la Ley 21.809, comprende la resolución colaborativa de conflictos, el bien común, el respeto de los derechos y cumplimiento de deberes de todos los integrantes de la comunidad educativa y, el ejercicio de la autoridad pedagógica y directiva. Por tanto, el colegio tiene la obligación de fomentar un proceso educativo libre de violencia y, los estudiantes como sus padres deben mantener siempre un buen trato con todo el personal.

Por otro lado, se buscan aprendizajes asociados a la convivencia y el autocuidado a través del currículum. Progresivamente, estos aprendizajes se logran desarrolla la implementación de un Programa de Afectividad y Sexualidad a través de la plataforma CESI desde el Prekínder a IV° medio en la asignatura de Orientación.

Finalmente, el colegio fomenta espacios de encuentro y reflexión para el abordaje de estas temáticas en jornadas de curso, jornadas familiares, mesas de trabajo con directivas de curso, campañas del buen trato, celebración de efemérides, escuelas para padres, articulación con organismos externos y de la red comunal para la articulación de estrategias preventivas y formativas, entre otras.

VI. DEBER DE PROTECCIÓN Y DEBIDO PROCESO

- Se deberá siempre resguardar la identidad del informante y no se podrá imponer una sanción disciplinaria en contra de éste, basada únicamente en el mérito de su reclamo.
- Mientras se esté recopilando la información y antecedentes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- Si el afectado fuere un estudiante, se le deberá brindar protección, apoyo y contención durante todo el proceso.
- Si el afectado fuere un funcionario del establecimiento, se le deberá otorgar protección y se tomarán todas las medidas para que pueda desempeñar normalmente sus funciones, salvo que esto último ponga en peligro su integridad; pudiendo eventualmente separar temporalmente de las funciones del cargo.
- En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.
- Para todos los efectos, los involucrados en las acciones de este protocolo tienen el derecho a que se presuma su inocencia, a ser escuchados, a presentar descargos y a que las resoluciones puedan ser apeladas según corresponda.
- 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.

- En los casos de “funas” que respondan de forma anónima o a través de medios que no permitan conocer la identidad del agresor, se activará este protocolo y se establecerá la denuncia ante Fiscalía, exponiendo los antecedentes y los registros con el fin de que éstos sean investigados por las instancias correspondientes.

VII. DEFINICIONES

- **Convivencia Escolar:** La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.
- **Maltrato infantil:** La Convención sobre los Derechos del Niño⁶ se 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 y 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”. Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas. En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los docentes y asistentes de la educación, en relación con el deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de este delito de los que tomen conocimiento, siendo de competencia de los organismos competentes la investigación y eventual sanción a sus responsables.
- **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.
- **Acoso Escolar:** 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 ciberbullying, grooming, sexting, entre otros.

- **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 menores de edad, 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.

VIII. PROCEDIMIENTO: ETAPAS, RESPONSABLES, PLAZOS Y ACCIONES

La información que se detalla a continuación considera que las relaciones al interior del establecimiento son de carácter multidimensional y que las situaciones de violencia pueden producirse entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados; entre estudiantes y funcionarios del establecimiento; o entre funcionarios del establecimiento y padres, madres y/o apoderados. En atención a ello, los procedimientos se encuentran diferenciados según corresponda, debido a los actores involucrados.

Este documento identifica a las personas responsables de su activación y de la ejecución de las acciones que en él se establecen y sus plazos. Sin embargo, se contempla la posibilidad de que los estudiantes o sus apoderados soliciten la designación de una persona distinta para la ejecución de dichas acciones, cuando estimen que el responsable designado o su reemplazo se encuentran involucrados en los hechos o pudieran ver afectada su imparcialidad.

- a) **Maltrato entre estudiantes:** Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, y provoquen en éste maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave o que cause un clima escolar hostil, tal como el aislamiento injustificado de una o un estudiante, el ignorar deliberadamente a una o un estudiante de forma colectiva, entre otros, sea por medios tecnológicos o por cualquier otro medio, según su edad y condición. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas conductas de violencia o maltrato que, sin ser acoso escolar, constituyan una agresión que atente contra la integridad física o psíquica de un estudiante, requerirán,

igualmente, la adopción oportuna por parte del establecimiento de medidas formativas o disciplinarias proporcionales con la falta, con el objeto de prevenir la sistematicidad de dichas agresiones u hostigamientos. Asimismo, se consideran aquellas situaciones que pudiesen constituirse como un hecho de violencia de género, considerando esto como cualquier acción u omisión, que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer debido a su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado, o una amenaza de ello. También se considera violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de dañar a sus madres o cuidadoras.

Maltrato entre estudiantes			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	- Cualquier miembro de la comunidad educativa tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato entre estudiantes y entregarán el relato a la Coordinadora de Convivencia Educativa. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Se deja acta firmada del relato recibido. - La Coordinadora de Convivencia Educativa tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	El funcionario enviará el relato escrito a la Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Dirección del establecimiento a través del correo electrónico institucional.
Activación del Protocolo	Coordinadora Convivencia Educativa	24 horas como máximo	- Dejará registro de la apertura del Protocolo a través de hoja de entrevista o por medio de correo electrónico. - Se informará a Dirección de la apertura del Protocolo mediante un correo o un acta formal.

Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Coordinadora Convivencia Educativa o Dirección	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho	• Si el hecho que involucre a estudiantes es constitutivo de delito la Coordinadora de Convivencia Educativa avisará a Carabineros de Chile, Fiscalía y/o Policía de Investigaciones, para que se presenten en el establecimiento. O bien, dejando constancia formal de denuncia (a través de plataforma digital o registro en papel físico). • Así también, se podrá enviar antecedentes ante Ministerio Público en caso de que los hechos pudieran ser constitutivos de delitos, y así dar cumplimiento al art. 175 Del Código Procesal Penal. • En caso de que el establecimiento determine que no procedía denunciar deberá dejar constancia escrita en un acta formal de aquella decisión y sus razones.
Acciones ante hechos de vulneración de derechos	Coordinadora Convivencia Educativa o Dirección	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho	• Si un funcionario toma conocimiento que un estudiante está sufriendo vulneraciones de derechos, debe comunicar de manera inmediata a la Coordinadora de Convivencia Educativa vía correo electrónico. • Se comunicará formalmente a los Tribunales de Familia a través de la página de poder judicial www.pjud.cl o a través de correo electrónico.

Medidas de resguardo para los estudiantes afectados	Coordinador Convivencia Educativa	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho	• Atención inmediata de contención por parte del equipo de Orientación, de Apoyo al Aprendizaje y/o Convivencia Escolar. • Informar a los profesores del o los cursos involucrados e indicar que ante cualquier dificultad se comunique con Coordinadora de Convivencia Educativa. • Informar a equipo de Convivencia Educativa para supervisar y resguardar espacios comunes. • Aplicación de estrategias de resolución de conflictos por parte de profesores. • En el caso de ser necesario se realizarán derivación a organismos competentes, tales como Oficina de Protección de Derechos, Oficina Local de la Niñez, Programa Lazos, entre otros. Se dejará constancia a través de correo electrónico respecto a la procedencia de una derivación a otras instituciones u organismos. • Informe de derivación en el caso de ser necesario la derivación a profesionales externos correspondientes.
Comunicación con apoderados	Coordinadora Convivencia Educativa	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o se vulneran derechos o máximo 48 horas si no es constitutivo de delito	• Coordinadora de Convivencia Educativa y/o miembros del área citarán a los apoderados de los estudiantes vía teléfono registrado en el colegio o correo electrónico para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo.
Intervención y articulación con profesor jefe y miembros del área de Convivencia Educativa, orientadoras y equipo de apoyo al aprendizaje	Coordinadora Convivencia Educativa	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o exista vulneración de derechos o máximo 48 horas si no es constitutivo de delito o no implica vulneración de derechos. (se realiza de manera paralela a la acción anterior)	• Se comunica la apertura de protocolo y las acciones a seguir a través de una reunión convocada por la Coordinadora de Convivencia Educativa o mediante un correo formal.

Recopilación y levantamiento de información	Coordinador a Convivencia Educativa	8 a 15 días hábiles desde la apertura del Protocolo	- El profesor jefe, junto con miembros del área de Convivencia Educativa, orientadoras, equipo de apoyo al aprendizaje y Coordinaciones Académicas recopilan la información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se vean involucrados. - Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. - El acta de cada entrevista debe ser entregada a la Coordinadora de Convivencia luego de realizada.
Evaluación de medidas con los estudiantes involucrados	Equipo de Convivencia Educativa, orientadoras y/o de apoyo al aprendizaje	Dependiendo de los resultados de la fase del levantamiento de información	Las medidas a adoptar serán las declaradas en nuestro Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), en el apartado de Normas, Faltas, Medidas y Procedimiento.
Seguimiento con apoderados	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros del área de Convivencia Educativa	8 a 15 días hábiles desde la apertura del Protocolo	- Se informa el estado de avance del Protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Citación a entrevista de cierre. - Solicitud de mediación/conciliación ante Superintendencia de Educación
Evaluación de intervención con Superintendencia de Educación	Coordinadora Convivencia Educativa y/o Dirección	10 a 20 días hábiles	El colegio podrá solicitar instancias de mediación u otros procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos.
Cierre de Protocolo	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros del área de Convivencia Educativa	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	- Se registra cierre de Protocolo en la hoja de entrevista correspondiente. - Se realiza entrega de informe sobre el despliegue y cierre de Protocolo, estableciendo plan de acción y/o acompañamiento.

b) Maltrato de adulto de la comunidad educativa a estudiante:

Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad educativa -que detente una posición de autoridad- en contra de uno o más estudiantes, en forma escrita, verbal o no verbal a través de medios tecnológicos o cibernéticos, con independencia del lugar en que se cometa.

Maltrato de adulto a estudiante			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones

Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	• Cualquier miembro de la comunidad educativa tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un adulto de la comunidad educativa a un estudiante y entregarán el relato a la Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Dirección. • Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. • La Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Dirección tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un adulto de la comunidad educativa a un estudiante. • Se dejará en acta el relato recibido.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	• El estudiante afectado o un tercero en conocimiento del hecho entregará el relato escrito a través de correo electrónico dirigido a Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Dirección.
Activación del Protocolo	Coordinadora Convivencia Educativa y/o Dirección	24 horas	• Dejará registro de la apertura del Protocolo a través del correo institucional. • Se informará a Dirección de la apertura del Protocolo mediante un correo y/o un acta formal.
Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Coordinadora Convivencia Educativa y/o Dirección	24 horas	• Si el hecho de maltrato de adulto a estudiante es constitutivo de delito la Coordinadora de Convivencia y/o Dirección avisará a Carabineros de Chile, Fiscalía o Policía de Investigaciones, para que se presenten en el establecimiento. Dejando un registro formal de la denuncia. • Así también se podrá entregar los antecedentes ante Ministerio Público y así dar cumplimiento al art. 175 del Código de Procedimiento Penal.
Acciones ante hechos de vulneración de derechos	Coordinadora Convivencia Educativa	24 horas	• Si un funcionario toma conocimiento que un estudiante está sufriendo vulneraciones de derechos, debe comunicar de manera inmediata a la Coordinadora de Convivencia Educativa vía correo electrónico. • La Coordinadora de Convivencia Educativa realizará la comunicación formal a los Tribunales de Familia a través de correo electrónico o plataforma.

Medidas de resguardo para el estudiante afectado y el adulto involucrado	Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Dirección	24 horas	- Atención oportuna de las orientadoras y/o equipo de apoyo al aprendizaje para el estudiante afectado. - Si el adulto mencionado como agresor fuese un funcionario del colegio, será separado de las funciones que tengan relación directa con el estudiante mientras dure la recopilación de antecedentes (este hecho no lo indica como culpable). - Si el adulto mencionado como agresor no dependiera del colegio, pero perteneciera a la comunidad educativa, no podrá ingresar al colegio hasta que la investigación concluya. - Si el adulto no pertenece a la comunidad educativa se llamará de manera inmediata a Carabineros de Chile y se realizará la denuncia al Ministerio Público.
Comunicación con el apoderado del estudiante	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros de Convivencia Educativa	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o máximo 48 horas si no es constitutivo de delito	- La Coordinadora de Convivencia o miembros de Convivencia Educativa citarán al apoderado del estudiante agredido para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. - Los apoderados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del Protocolo.
Recopilación de información	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros de Convivencia Educativa	8 a 15 días hábiles de ocurrido el hecho	- La Coordinadora de Convivencia Educativa y/o miembros del área informarán al adulto integrante de la comunidad educativa involucrado al inicio de la investigación para que pueda presentar los descargos si los tuviere. - La Coordinadora de Convivencia o miembros del área recopilan información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se encuentren involucrados (pudiesen realizarse en formato online). - Coordinaciones Académicas, profesor jefe orientadoras y/o equipo de apoyo al aprendizaje, podrán acompañar en las entrevistas a los involucrados, si se requiere. - Las entrevistas deben ser registradas en la hoja correspondiente con la mayor cantidad de detalles. - La evidencia de cada entrevista debe ser archivada en la carpeta especial para este fin (carpeta física y/o drive).
Adopción de medidas con el estudiante	Equipo de Convivencia Educativa, orientadoras y/o de apoyo al aprendizaje	Dependiendo de los resultados de la fase del levantamiento de información	Las medidas a evaluar y adoptar serán las declaradas en nuestro Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), en el apartado de Normas, Faltas, Medidas y Procedimiento.

Seguimiento con apoderado del estudiante afectado	Miembros del área de Convivencia Educativa	10 días hábiles de ocurrido el hecho	Levantamiento de información respecto al estado actual y retroalimentación del proceso de avance de la apertura del Protocolo.
Cierre de Protocolo (entrevistas a ambas partes)	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros del área de Convivencia Educativa	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	- Se registra cierre de Protocolo en la hoja de entrevista correspondiente. - Se realiza entrega de informe sobre el despliegue y cierre de Protocolo, estableciendo plan de acción y/o acompañamiento.
Aplicación de sanciones	Dirección, Coordinadora de Convivencia Educativa y/o Encargada de Administración	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	- En caso de funcionarios del colegio se aplicarán las sanciones estipuladas por normativa vigente, así como lo establecido en RICE y el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. - En caso de padres, madres y apoderados del colegio las sanciones se ajustarán a las regulaciones estipuladas en el RICE.

- c) **Maltrato de estudiante(s) a adulto:** cualquier forma maltrato o violencia, ejercida por un estudiante del establecimiento, en contra de padres, madres y/o apoderados, así como de funcionarios del establecimiento. En situaciones constitutivas de delito, Dirección deberá proceder dando cumplimiento con el art. 175 del Código Penal.

La Ley General de la Educación señala: “Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Del mismo modo, tienen derecho a que se les respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objetos de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la Comunidad Educativa. Revestirá especial gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra los profesionales de la educación”. En este sentido, también se dará cumplimiento a la normativa laboral vigente, incorporando lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).

Maltrato de estudiante(s) a adulto			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones

Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o terceros que estén en conocimiento del hecho, entregará el relato a Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Se tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un estudiante a un adulto de la comunidad educativa.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o testigo entregarán el relato escrito a través de correo electrónico institucional dirigido a Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa.
Activación del Protocolo	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	24 horas	Se dejará registro formal del Protocolo a través de correo, acta u hoja de entrevista.
Procedimiento de denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	24 horas	- Si el hecho cometido por un estudiante en contra de una persona adulta integrante de la comunidad educativa fuere constitutivo de delito, la Dirección o la Coordinadora de Convivencia avisará a Carabineros de Chile, Fiscalía, Policía de Investigaciones y/o Poder Judicial. Dejando un registro formal de la denuncia. - En caso de que el establecimiento determine que no amerita, se deberá dejar constancia escrita de aquella decisión y sus razones.
Medidas de resguardo para el estudiante y el adulto afectado	Dirección, Coordinadora de Convivencia Educativa y/o miembros del área	24 horas	- Si el adulto agredido es colaborador, se evaluarán medidas del RIOHS que salvaguarden su integridad: atención temprana en Mutua de Seguridad, separación de espacios físicos con agresor, redistribución temporal de su jornada, receso de funciones si lo requiriera. - Se asegurará que, durante la investigación, el adulto de la comunidad educativa no mantenga interacción con el estudiante sindicado como agresor. - Atención inmediata de contención para el estudiante referido como agresor y para el curso si lo requiere. - Velar por resguardar la identidad del estudiante indicado como agresor.
Comunicación al apoderado del estudiante	Dirección, Coordinadora de Convivencia Educativa y/o miembros del área	24 horas si es constitutivo de delito o 48 horas si no es constitutivo de delito	Se citará para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva y las acciones que se llevarán a cabo.

Recopilación de información	Coordinadora de Convivencia Educativa y/o miembros del área	8 a 15 días hábiles desde la ocurrencia del hecho	• Levantamiento de información por medio de entrevistas. Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. • La hoja de entrevista debe ser archivada (carpeta física o drive).
Adopción de medidas	Equipo de Convivencia Educativa, orientadoras y/o de apoyo al aprendizaje	Dependiendo de los resultados de la fase del levantamiento de información	• Las medidas a evaluar y a adoptar serán las declaradas en nuestro Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE), en el apartado de Normas, Faltas, Medidas y Procedimientos. Y, por otro lado, conforme al RIOHS (adulto involucrado). • Se deberá resguardar la continuidad educativa de los estudiantes involucrados, considerando acciones como reprogramaciones de evaluación o envío de material pedagógico, en caso de ser necesario.
Información de seguimiento de las partes	Equipo de Convivencia Educativa, orientadoras y/o de apoyo al aprendizaje	8 a 15 días hábiles desde la apertura del Protocolo.	• Se levanta información sobre estado actual y se retroalimenta avances del Protocolo vía correo electrónico o entrevista personal.
Cierre de Protocolo (entrevistas a ambas partes)	Coordinadora Convivencia Educativa y/o miembros del área de Convivencia Educativa	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	• Se registra cierre de Protocolo en la hoja de entrevista correspondiente. • Se realiza entrega de informe sobre el despliegue y cierre de Protocolo, estableciendo plan de acción y/o acompañamiento.
Prioridad en acciones restaurativas	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	• El colegio podrá implementar instancias de mediación u otros Procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos, de acuerdo con el Reglamento Interno vigente, siempre que las partes involucradas estén dispuestas a ello. • Asimismo, se podrá solicitar intervención a la Superintendencia de la Educación, de estimarse conveniente.

d) **Maltrato adulto - adulto:** Se entenderá por maltrato adulto-adulto cualquier acción u omisión de carácter violento e intencional, ya sea física o psicológica, proferida entre adultos que sean parte de la comunidad escolar.

El cuerpo legal define y regula expresamente las conductas que atentan contra la dignidad y seguridad de los trabajadores. En base a ello, además de implementar las medidas contempladas en RICE, se dispondrá de lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y lo establecido en la normativa vigente, Ley Karin.

Resulta fundamental promover el diálogo respetuoso y la gestión

colaborativa de los conflictos entre personas adultas de la comunidad educativa, como mecanismos prioritarios para la resolución temprana de situaciones que afecten la convivencia escolar. Lo anterior tiene por objeto prevenir la escalada de los conflictos, evitar su normalización y resguardar que sus efectos no se proyecten o impacten negativamente en otros ámbitos de la convivencia educativa, especialmente en el bienestar de los estudiantes.

Maltrato entre adultos			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o terceros que estén en conocimiento del hecho, entregará el relato a Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Se tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un estudiante a un adulto de la comunidad educativa.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad	De manera inmediata	Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o testigo entregarán el relato escrito a través de correo electrónico institucional denunciasleykarin@cpsn.cl dirigido a Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa.
Activación del Protocolo	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	24 horas	Se dejará registro formal del Protocolo a través de correo, acta u hoja de entrevista.
Procedimiento de denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	24 horas	Si el hecho cometido por un estudiante en contra de una persona adulta integrante de la comunidad educativa fuere constitutivo de delito, la Dirección o la Coordinadora de Convivencia avisará a Carabineros de Chile, Fiscalía, Policía de Investigaciones y/o Poder Judicial. Dejando un registro formal de la denuncia. En caso de que el establecimiento determine que no amerita, se deberá dejar constancia escrita de aquella decisión y sus razones.

Medidas de resguardo	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	24 horas	• Si el adulto acusado de agredir fuese un funcionario del colegio, será separado de las funciones que tengan relación directa con el adulto agredido mientras dure la investigación por parte del colegio (esta acción no lo indica como culpable). • Si el adulto acusado de agredir no depende del colegio, pero pertenece a la comunidad educativa, no podrá ingresar al colegio hasta que concluya la investigación. • Si el adulto no pertenece a la comunidad educativa se llamará de manera inmediata a Carabineros de Chile y se realizará la denuncia al Ministerio Público. • Si el adulto agredido es funcionario del colegio y requiriera atención médica y/o psicológicas, será derivado de manera inmediata a la Mutual de Seguridad y para salvaguardar su integridad se pueden tomar las medidas contempladas en RIOHS.
Comunicación a los adultos involucrados.	Dirección o Coordinadora de Convivencia Educativa	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o máximo 48 horas si no es constitutivo de delito.	• Se citarán a los adultos involucrados para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. • Los adultos involucrados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del Protocolo.
Recopilación de información	Coordinador a de Convivencia Educativa y/o miembros del área	8 a 15 días hábiles de ocurrido el hecho	• Levantamiento de información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se encuentren involucrados. • Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. • El acta de cada entrevista debe ser archivada en carpeta física o drive.
Plan de acompañamientos los adultos de la comunidad educativa afectado(s)	Coordinador a de Convivencia Educativa y/o miembros del área	15 días hábiles de ocurrido los hechos	• Si el adulto fuera funcionario, el Plan de acompañamiento puede incluir apoyo en sus funciones, acompañamiento en entrevistas o reuniones, atención en Mutual de Seguridad, entre otras acciones.
Diálogo consensuado	Dirección o Coordinador a de Convivencia Educativa	15 a 30 días hábiles de ocurrido los hechos	• El colegio podrá implementar instancias de mediación u otros Procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos, de acuerdo con el Reglamento Interno vigente, siempre que las partes involucradas estén dispuestas a ello.

Medidas de reparación al afectado	Dirección o Coordinador a de Convivencia Educativa	15 a 30 días hábiles de ocurrido los hechos	• Se definirán medidas de reparación adoptadas a favor del afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. • Ejemplo: disculpas privadas o públicas, diálogo consensuado, seguimiento del estado emocional del afectado, entre otras.
Cierre de Protocolo	Dirección o Coordinador a de Convivencia Educativa	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	• Se registra cierre de Protocolo en la hoja de entrevista correspondiente. • Se realiza entrega de informe sobre el despliegue y cierre de Protocolo, estableciendo plan de acción y/o acompañamiento.
Aplicación de sanciones	Dirección o Coordinador a de Convivencia Educativa	Entre 21 a 44 días hábiles desde la apertura de Protocolo	• En caso de funcionarios del colegio se aplicarán las sanciones estipuladas por la Ley vigente, así como lo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS). • En caso de padres, madres y apoderados del colegio las sanciones se ajustarán a las Regulaciones enmarcadas al interior del RICE del colegio.

IX. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS PERTINENTES

Institución	Contacto
Programa de Protección Especializada Maipú (PRM)	Zañartu 1645, Maipú 323649104 / +56983248494
Oficina Local de la Niñez Maipú (OLN)	Calle Lumiere 0250, Maipú 226776420 oln@maipu.cl
Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Alameda 1449, Torre 7, piso 3, Santiago 224990336
Oficina de Protección de Derechos (OPD) Maipú	opdmaipu@gmail.com opd24hrs@maipu.cl
Centro de la Mujer	Gral. Ordóñez 158, Maipú