



**PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE
MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR
Y CIBERBULLYING**
2026



INTRODUCCIÓN

Nuestro establecimiento educacional, Colegio Charles Darwin de Punta Arenas, se acoge a las normas legales establecidas en la Ley Nº 20.536 sobre “Violencia Escolar”.

La ley establece definiciones, responsabilidades, sanciones y procedimientos que se deben realizar al enfrentar situaciones de violencia escolar y/ o acoso, hoy conocido con el término en inglés “bullying”, y que se refiere a la intimidación, matonaje, exclusión, amenazas y discriminación en sus formas físicas y relacional, vinculada también con el ciberbullying, grooming, fishing, sexting, happy slapping, entre otras, esto no son siempre episodios esporádicos, sino persistentes, que pueden durar semanas, meses e incluso años.

La agresión se denomina directa cuando es presencial, o de manera indirecta mediante el uso de medios tecnológicos o redes sociales, no presencial.

El primero en definir este fenómeno fue Dan Olweus, profesor de psicología de la Universidad de Bergen (Noruega 1998), para quien la victimización o “maltrato por abuso entre iguales”, es una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno o alumna contra otro u otra, al que elige como víctima de repetidos ataques.

Nuestro Colegio cultiva la buena convivencia escolar de todas las personas que forman la comunidad educativa, promoviendo valores universales como el amor, respeto, honestidad, solidaridad y responsabilidad. Propiciando un entorno de convivencia saludable, fomentando el entendimiento entre las personas, entendiendo todo esto como un derecho y un deber que tienen todos los integrantes de este colegio.

El presente protocolo o **plan de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa** se desarrolló para apoyar la labor docente como un medio de prevención y abordaje de situaciones enmarcadas en la violencia escolar, reconociendo la existencia del acoso escolar como problema que acarrea consecuencias y afecta a toda la comunidad educativa, atendiendo la recuperación tanto de quien comete la agresión como de la víctima.



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

ENCARGADOS DE ATENDER EL PROBLEMA

Todos los integrantes de la comunidad escolar tienen el deber de informar al Director cuando detectan bullying, quien derivará al Departamento de Orientación y Encargada de Convivencia Escolar para iniciar la investigación, dentro de un plazo no superior a las 24 horas. Cada vez que se activa el protocolo de maltrato se avisará a todos los profesores que tienen trato directo con los alumnos involucrados.

Toda la comunidad educativa, debe estar alerta frente a cualquier situación que pueda ser un caso de bullying, aunque no se tenga evidencia de esto.

Plan de acción frente a situaciones en caso de maltrato, acoso o violencia escolar

Tiempo	Acción	Responsables
Día 1	1.- Detección. Al constatar la situación, alertar y conversar con todos los profesores de trato directo.	Cualquier persona perteneciente a nuestra comunidad educativa
	2.- Evaluación preliminar de la situación: <ul style="list-style-type: none">• Informar a autoridad del colegio (Director).• Informar a la familia de los involucrados• Registrar en pauta diseñada para estos eventos.	Encargado de Convivencia Escolar, directivos, profesor jefe y/o cuerpo docente.
	Aplicación de estrategias: <ul style="list-style-type: none">• Activar protocolo (conversar con los involucrados e informar a las familias de activación de protocolo)• Informar a equipo técnico y directivo	Encargado de Convivencia Escolar, Orientadora, psicóloga, profesor jefe
A contar del día 2 hasta 7 días hábiles	Acogida y protección de los afectados: Iniciar investigación a través de, entrevistas tanto a los involucrados como a testigos. En algunos casos también puede ser a especialistas externos que conocen o están tratando a alguno de los estudiantes involucrados <ul style="list-style-type: none">• Recopilar información• Análisis del contexto• Iniciar elaboración de informe concluyente• Aplicar reglamento interno	Encargado de Convivencia Escolar, Orientadora, psicóloga, profesor jefe



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

Una semana	<p>Generar plan de acción:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro psicosocial• Informar de resolución y acordar compromisos con los involucrados y/o sus padres y apoderados.• Dejar claro con padres y/o apoderados, que el colegio NO acepta ningún tipo de agresión, por menor que se estime.• Hacer registro en formato destinado para esto y guardar en kardex. En el libro de clases dejar registro como comentario general.• Derivar a red de apoyo o terapia particular• Realizar mediación entre las partes• Entrevista periódica con estudiantes involucrados• Desarrollar unidad de Orientación para sensibilizar y modificar conductas de maltrato, acoso o violencia escolar en todos los cursos, al menos 1 vez por semestre, con un producto para exponer al colegio. Además de tratar estos temas de forma permanente.	Departamento de Orientación Convivencia Escolar Profesor jefe
Dos semanas	<p>Evaluación e informe final Plan de Intervención.</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso que el hostigamiento o acoso escolar que pueda constituir delito, se denunciará a los organismos pertinentes para estos casos: Ministerio Público y/o Tribunal de Familia• Acciones de seguimiento: (Mantener entrevista periódica con los estudiantes involucrados. Mantener seguimiento de tratamientos de los estudiantes involucrados con especialista en caso que corresponda. Mínimo dos entrevistas con apoderados post evento). Los padres deben entregar evidencia al colegio del tratamiento.• Reunión de equipo técnico	Departamento de Orientación. Convivencia Escolar Profesores que les hacen clases



V. Criterios generales en caso de maltrato, acoso o violencia escolar

a.- Sanciones y medidas remediales en el caso de los agresores:

Las sanciones por violencia escolar serán aplicadas de acuerdo al Reglamento interno determinando la gravedad de la situación.

- 1.- Advertencia verbal y escrita al o los agresores con registro en el libro de clases.
- 2.- Frente a una reiteración de la conducta se condicionará la matrícula o se podrá cancelar esta.
- 3.- Se promoverá con los estudiantes la toma de conciencia de sus acciones y las consecuencias que ellas podrían llegar a tener, tanto para los afectados como para los agresores, a través de sesiones de conversación y análisis.
- 4.- Reparación del daño causado a través de actividades previamente informadas, de acuerdo a la gravedad (reponer objetos rotos o dañados, mediación entre los/las involucrados/as entre otras conductas reparatorias), con el fin de desarrollar la empatía, enriquecer las relaciones, asumir responsabilidad de las partes del conflicto, reparar vínculos, reforzar la capacidad de los involucrados para resolver conflictos, entre otros.
- 5.- En caso que la situación lo amerite, se derivará para atención de apoyo con profesional particular o de algún programa comunal a la o las personas que lo necesiten. En el caso de no cumplir con la derivación, se registrará en la hoja kardex y será antecedente a considerar para una próxima eventual situación.
- 6.- Cancelación de matrícula para el estudiante que persiste en conductas agresoras, a pesar de haber recibido tratamiento y/o apoyo necesario.

b.- Medidas de reparación.

Toda sanción deberá ser acompañada de medidas de reparación que incluyan una toma de conciencia de parte de los involucrados, que busque reparar el daño realizado a través de compromisos personales y que sean conducentes a una mejora en las relaciones interpersonales. Se estima conveniente manifestar que el Colegio es partidario de establecer CANALES DE MEDIACIÓN, como valioso Método para la SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, pudiendo lograr solucionar adecuadamente situaciones negativas, antes de que ellas se conviertan en PROBLEMAS, tanto entre los alumnos (as) como con sus apoderados. Estas medidas procurarán el respeto a la dignidad de los involucrados, la mayor protección del afectado y el crecimiento personal por parte del agresor.



c.- Procedimientos de información:

1. Ante cualquier situación que ocurra en el establecimiento con un alumno determinado, se avisará inmediatamente vía telefónica a los apoderados, para que tomen constancia de la situación.
2. Frente a una situación de maltrato, acoso o violencia escolar el profesor jefe o persona informada de la situación actuará inmediatamente de acuerdo al Plan de Acción de este protocolo. El plazo para la resolución y cierre de la investigación está señalado paso a paso en las páginas 3 y 4 de este protocolo.
3. Antes de tomar cualquier medida, se contrastará la información procedente de varias fuentes, particularmente la víctima, el victimario, terceros testigos o que posean información atingente. También se puede respaldar la información con informes procedentes de servicios y profesionales externos al Colegio.
4. El equipo encargado de Convivencia Escolar, departamento de orientación y/o dirección, deben comunicarse a la brevedad con los apoderados de los estudiantes involucrados solicitando su colaboración y confianza asegurándoles que el colegio está abordando la situación y que les mantendrá informado de los procesos.
5. Tratar el tema con confidencialidad, cuidando en extremo la sobre exposición de los involucrados.
6. Actuar con prudencia y ecuanimidad, ajustándose estrictamente a los hechos ocurridos.
7. Al término del año escolar se evaluará si la situación fue superada o no por las partes y se tomarán las medidas remediales para el próximo año.



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

VI. Medidas preventivas

- Realizar un diagnóstico a los estudiantes, para medir el nivel de violencia escolar en los distintos cursos y niveles escolares.
- Informar a los profesores, encargados de Convivencia Escolar, auxiliares y administrativos del resultado obtenido con el diagnóstico realizado a los estudiantes.
- Incorporar esta temática en el Plan de trabajo de Convivencia Escolar.
- Incorporar esta temática (protocolos) en plan de inducción al personal nuevo.
- Informar los contenidos de protocolo a toda la comunidad, en reuniones de apoderados y mediante la página web del colegio.
- Entrevistas y talleres del profesor jefe con sus estudiantes incorporando la temática de **maltrato, acoso o violencia escolar**.
- Incorporación de la temática en las planificaciones del departamento de Orientación, a través de Jornadas de Crecimiento Personal, charlas y/o talleres.
- Permanencia constante de profesores, encargados de Convivencia Escolar, auxiliares de turno de patio en los recreos, para observar comportamiento de los estudiantes y formas de relacionarse.
- Fomentar los valores de la buena convivencia en jornadas de reflexión y articulación, acordes al Proyecto Educativo Institucional.
- Fomentar el trabajo colaborativo, la tolerancia y el respeto en las actividades programáticas y extra programáticas.
- Difusión explícita de la normativa que rige el Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Establecimiento, en cuanto al Bullying y Acoso Escolar.
- Registrar explícitamente las consecuencias y sanciones asociadas a las conductas de maltrato, acoso o violencia escolar.
- Fomentar los buenos modales como una forma de generar un clima favorable (saludo, despedida, por favor, permiso, gracias, etc.)
- Reforzar conductas positivas más que resaltar las negativas.
- Incorporar los valores que promueven la buena convivencia como contenido transversal en las planificaciones de las diferentes asignaturas, intencionado el trabajo formativo de desarrollo de valores y actitudes del PEI.
- En especial en los niveles más pequeños, potenciar el trabajo formativo en el desarrollo de los valores (por ejemplo, a través de afiches, obras de teatro, videos, cuenta cuentos, entre otros).



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

- Los adultos de la comunidad educativa y su actuar deben ser modelos de comportamiento social, considerando que todos somos un referente para los alumnos. Quienes primero deben demostrar madurez, coherencia y respeto en las relaciones sociales con los propios adultos.
- Fortalecer las actividades solidarias de manera que todos los integrantes de la Comunidad Educativa participen de actividades de sana convivencia.
- Incorporar, a través del Centro General de Padres y Apoderados del Colegio, a las familias de los estudiantes en la participación de actividades que promuevan una convivencia fraterna, tanto al interior de la familia como al interior del colegio.
- Fomentar la sana convivencia a través de mediadores dentro del aula, los cuales serán estudiantes definidos previamente.

VII. Cuando existan adultos involucrados en los hechos:

a.- Un funcionario del establecimiento educacional

Continuar con los pasos del protocolo anteriormente expuesto, informar a la Dirección y suspender al funcionario/a de sus actividades en contacto con los niños del establecimiento educacional, mientras dura el proceso de investigación efectuado por las instancias pertinentes. Dependiendo de los resultados de dicha investigación, será la Dirección del establecimiento educacional la encargada de reintegrar o no al funcionario correspondiente a sus funciones.

b.- Un parent o apoderado:

Aplicar los pasos del protocolo anteriormente expuesto, informando al director. Se cita al adulto e informa que su ingreso al colegio y participación de actividades propias de los apoderados estará vetado mientras dure la investigación y se aclare el problema, dejando de manifiesto que en el colegio NO se acepta ningún tipo de agresión, por menor que se estime.

Se informa al apoderado del alumno afectado y se hace la denuncia a la instancia correspondiente (Ministerio Público y/o Tribunal de Familia).

Una vez terminada la investigación se cita al adulto hostigador e informa de las medidas tomadas y se insta a comprometerse en el cumplimiento de dichas medidas, se hace lo mismo con el parent del alumno acosado ofreciendo apoyo al niño o niña con profesionales del establecimiento.



ANEXO

Consideraciones importantes respecto del bullying, acoso o violencia escolar:

- Debe existir un hostigador y hostigado.
- Es un comportamiento agresivo de menoscabo, en ocasiones solapado y escondido, y en algunos casos, anónimo.
- Se instala en una relación interpersonal asimétrica de poder. Tiene que haber desbalance de poder o de fuerza.
- Puede ser una dinámica individual o grupal realizada en forma directa o indirecta (desde maltrato verbal, físico, hasta hostigamiento a través de redes sociales, vía wpp, llamadas, mensajes de texto, entre otros).
- El bullying es en contra de una persona concreta y no contra un grupo. Si fuera así, sería considerado una pelea de pandillas.
- El hostigamiento tiene que ser repetido y sostenido en el tiempo.
- Una pelea ocasional o por un tema puntual no es considerado bullying.
- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a uno de sus pares.

CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

- a) La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas.
- b) La conducta anterior del responsable en cualquier caso que dañe el manual de convivencia.
- c) El abuso de una posición superior, ya sea física, moral de autoridad u otra.
- d) La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado, según:
 - s El carácter vejatorio o humillante del maltrato.
Haber actuado en anonimato, con una identidad falsa.
Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa.
La discapacidad o indefensión del afectado.
- e) Cuando algunos de los involucrados tengan condición de autista, se buscará el apoyo de los profesionales del PIE para todo el proceso.



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

REGISTRO PARA LA INVESTIGACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DEL COLEGIO

Nombre completo:		
Curso		Fecha
Profesor/a jefe		

ANTECEDENTES PRELIMINARES DEL INCIDENTE

(Breve descripción según corresponda. Tipo de bullying. Quién informa....)



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

REGISTRO DEL PROCESO

1.- Registro de antecedentes (recopilación de datos y/o antecedentes de la investigación)



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

2.- ADOPCIÓN DE MEDIDAS

a.- Responsables:

Informar a familias	
Derivar a atención de especialista	
Alertar a equipo técnico y autoridades del colegio	
Otros:	



DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN

INFORME DE RESOLUCIÓN

Fecha: _____

El establecimiento después de analizar la situación ha decidido lo siguiente:

Toma conocimiento:

Apoderada/o

Convivencia Escolar, sicóloga u orientadora