

C O L E G I O  
**HUELQUEN**  
M O N T E S S O R I



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

**Colegio Huelquén Montessori**

**Año 2026**

## I. INTRODUCCIÓN:

En el marco de la Ley Sobre Violencia Escolar N°20.536, promulgada y publicada en septiembre de 2011 por el Ministerio de Educación, y de la normativa establecida por la Superintendencia de Educación en sus circulares 482/18 y 860/18; se implementa como política nacional el abordaje de esta temática en los establecimientos educacionales chilenos, profundizando y generando planes y estrategias de acción.

El presente protocolo se sustenta en los principios de la pedagogía Montessori, que concibe a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, activos en su aprendizaje y en la construcción de la convivencia. Desde esta perspectiva, la convivencia escolar es entendida como un proceso formativo permanente que se desarrolla en un ambiente preparado, seguro, respetuoso y emocionalmente contenedor.

**Principios Montessori** que orientan este protocolo:

- Respeto profundo por la dignidad del niño y la niña, considerando su etapa de desarrollo, necesidades emocionales y capacidad progresiva de autorregulación.
- Educación para la paz, entendida como el desarrollo de habilidades sociales, empatía, autocontrol y resolución pacífica de conflictos.
- Ambiente preparado y rol del adulto como guía, quien observa, previene, acompaña y orienta, evitando prácticas autoritarias o punitivas.
- Disciplina como construcción interna, favoreciendo procesos reflexivos y restaurativos por sobre sanciones meramente castigadoras.
- Corresponsabilidad comunidad-familia-escuela, entendiendo que la formación socioemocional es una tarea compartida.

Desde este enfoque, toda situación de violencia, acoso o maltrato es una señal de desajuste en el ambiente o en las relaciones, que debe ser abordada pedagógica y formativamente, resguardando siempre el bienestar integral de quienes participan.

Este protocolo se ajusta a la **normativa chilena vigente**, especialmente a:

- **Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar**, que establece la obligación de todos los establecimientos educacionales de contar con políticas de prevención y protocolos de actuación frente a situaciones de violencia escolar.
- **Ley General de Educación (LGE)**, que garantiza el derecho de los estudiantes a recibir una educación en un ambiente de respeto y protección.
- **Orientaciones de la Superintendencia de Educación**, que definen criterios mínimos para protocolos, resguardando el debido proceso, la proporcionalidad de las medidas y el interés superior del niño.
- **Convención sobre los Derechos del Niño**, ratificada por Chile, que establece el derecho a la protección contra toda forma de violencia.

## II. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

**Objetivo General:** Garantizar un ambiente escolar seguro, respetuoso y coherente con el Proyecto Educativo Montessori, mediante acciones preventivas, formativas y de intervención oportuna frente a situaciones de violencia, acoso o maltrato escolar.

### **Objetivos Específicos:**

- Prevenir la aparición de conductas de violencia mediante el fortalecimiento de habilidades socioemocionales.
- Establecer procedimientos claros, transparentes y justos para la detección, abordaje y seguimiento de situaciones de acoso o maltrato.
- Proteger a estudiantes y miembros de la comunidad frente a cualquier vulneración de derechos.
- Promover procesos restaurativos que favorezcan la reflexión, la reparación del daño y el aprendizaje social.
- Cumplir con la normativa legal vigente, resguardando el debido proceso y la confidencialidad.

Sobre el **ámbito de aplicación** este protocolo se aplica a:

- Todos los estudiantes del establecimiento, desde Casa de niños hasta enseñanza media.
- Docentes, asistentes de la educación, directivos y personal externo que interactúa con estudiantes.
- Padres, madres y apoderados en instancias vinculadas a la vida escolar.
- Situaciones ocurridas dentro del establecimiento y en actividades externas organizadas por el colegio (salidas pedagógicas, campamentos, proyecto social, encuentros deportivos, etc).

### **III. SITUACIONES EN LAS QUE SE ACTIVARÁ EL SIGUIENTE PROTOCOLO**

En coherencia con el Proyecto Educativo Montessori y el enfoque de educación para la paz, el presente protocolo se activará cada vez que una situación, conducta u observación evidencie un posible desajuste en el ambiente escolar o una vulneración al bienestar físico, emocional o relacional de algún integrante de la comunidad educativa, especialmente de niños, niñas y adolescentes.

El protocolo se activará específicamente en las siguientes situaciones:

1. Ante la recepción de una denuncia, por cualquier medio, respecto de la ocurrencia de una situación que pudiera constituir maltrato simple, sin reiteración y/o sin asimetría de poder, o bien acoso escolar, afectando a uno o más estudiantes o a otros miembros de la comunidad educativa, ya sea al interior del establecimiento o fuera de él, siempre que se vincule al contexto de una actividad escolar.
2. Cuando cualquier educador o adulto del establecimiento, en su rol de observador atento y guía del ambiente preparado, detecte o presencia situaciones de maltrato o violencia escolar que afecten a un estudiante, comprendiendo que la observación oportuna constituye una acción preventiva y protectora fundamental.
3. Cuando padres, madres y/o apoderados, en el marco de la corresponsabilidad educativa entre familia y escuela, presenten una denuncia o informen una situación que afecte el bienestar, la seguridad o el desarrollo integral de su hijo, hija o estudiante a su cargo.
4. Cuando se reciba el aviso o comunicación de una posible situación de maltrato o acoso escolar por parte de estudiantes, u otras personas, pertenezcan o no directamente a la comunidad educativa, reconociendo el valor de la voz infantil y de la participación activa en el cuidado de la convivencia.

5. Cuando cualquier miembro de la comunidad educativa —estudiante, padre, madre, apoderado o educador— haya sido víctima de una situación de violencia escolar, siempre que dicha conducta se haya producido en el marco de actividades escolares, comprendiendo que el cuidado del clima relacional es una responsabilidad compartida.

Considerando que los intervinientes en eventos de violencia escolar pueden ser diferentes miembros de la comunidad educativa, se han establecido las siguientes situaciones:

Maltrato entre estudiantes	Violencia escolar entre pares o estudiantes. Acoso escolar presencial. Acoso escolar por medios tecnológicos o ciberacoso o ciberbullying.
Maltrato de una persona que detenta una posición de poder.	Maltrato de un adulto (padre y/o apoderado, educador) hacia un estudiante. Maltrato de un estudiante hacia un educador.
Maltrato entre adultos de la comunidad educativa	Maltrato de un padre y/o apoderado a un educador. Maltrato de un educador a un apoderado. Violencia entre apoderados en el colegio o en una actividad escolar.

#### IV. CONCEPTOS RELEVANTES:

A continuación se definen algunos conceptos para poder dar el tratamiento que corresponda a cada hecho según su mérito:

1) **Convivencia Escolar:** se entiende como la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, la cual supone una interrelación positiva entre sus integrantes (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, familias y otros actores), permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos y se desarrolla en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes. Esta definición proviene de la Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar, que introduce el concepto como parte de las modificaciones a la Ley General de Educación (Ley N.º 20.370) y que debe ser incorporada en los Reglamentos de Convivencia de todos los establecimientos educacionales.

2) **Conflicto:** involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia. Es un hecho social y debe ser abordado y resuelto. Para ello existen mecanismos como la mediación, la negociación y el arbitraje, instancias descritas en nuestro Reglamento Interno.

3) **Acoso escolar:** de acuerdo a la Ley de Violencia Escolar 20.536, se define el acoso escolar como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o bullying), realizada dentro o fuera del Establecimiento Educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten contra 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.

Elementos clave de esta definición para valorar la situación como bullying:

- Reiteración: la conducta no es aislada, sino que se repite.
- Desigualdad de poder o indefensión: puede ser física, emocional, relacional o de otro tipo.
- Daño o temor grave: la situación genera sufrimiento significativo.

4) **Violencia escolar** : “Es toda situación que implique una agresión entre dos o más personas. Este concepto abarca e incluye al bullying, pero también puede incluir aquellos casos en los que, no existiendo una situación de asimetría, de todos modos se participe de un modo violento, por ejemplo: luchas físicas en que ambas partes se comportan por igual, descalificaciones verbales en que ambos integrantes se ofenden o el abuso cibernético en que existe la misma capacidad por ambas partes, de ofenderse mediante el uso computacional”

#### **Se puede manifestar mediante:**

- **Violencia física:** toda agresión física que provoca daño o malestar, como patadas, empujones, cachetazos, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizados con el cuerpo o con algún objeto. Incluye tanto agresiones ocasionales como reiteradas.
- **Violencia psicológica:** insultos, amenazas, burlas, rumores malintencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. También se incluye el acoso escolar o bullying.
- **Violencia de género:** se refiere a los actos de violencia dirigidos contra una persona o grupo de personas en razón de su género, que tengan o puedan tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. Las diferencias estructurales de poder basadas en el género hacen que las mujeres y las niñas se encuentren en riesgo de sufrir esta violencia de manera desproporcionada. A su vez, dentro de esta categoría se encuentra la violencia ejercida por razones de identidad, expresión de género y orientación sexual que afecta, especialmente, a la población LGBTIQ+.
- **Violencia colectiva o social:** es el uso instrumental de la violencia por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos” (OMS, 2002, p.6). Se manifiesta en el espacio educativo a través de la manipulación de las relaciones interpersonales cuando un grupo incomoda a otro o a una persona en particular; se expresa en comportamientos como rumores malintencionados, revelación de secretos o aspectos de la vida íntima, aislamiento intencionado de una persona, hablar mal de personas, entre otros. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente, siendo en este último caso una situación de acoso escolar o bullying.
- **Violencia sexual:** La OMS define la violencia sexual como “todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.
- **Violencia cibernética:** En el marco de la Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar y la Ley General de Educación, se entenderá por violencia cibernética toda acción u omisión de carácter intencional, ejercida a través de medios tecnológicos o plataformas digitales (redes sociales, mensajería instantánea, correos electrónicos, videojuegos en línea, sitios web u otros), que tenga por finalidad o efecto: hostigar, amenazar, humillar, ridiculizar, excluir, difamar o dañar psicológica o socialmente a un integrante de la comunidad educativa, especialmente a estudiantes; vulnerar su dignidad, honra, intimidad o bienestar emocional; generar temor, angustia o afectación significativa en la víctima.

5) **Maltrato físico:** cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño o adolescente; o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve).

Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo

de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.

6) **Maltrato emocional o psicológico:** se trata del hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño o adolescente. Se incluye también en esta categoría aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

La ley señala que la conducta es agravada cuando es ejercida “por quién detente una posición de autoridad, sea Director, Profesor, asistente de la educación u otro, así como la ejercida por parte de un adulto de la Comunidad Educativa en contra de un estudiante” (Artículo 16 D).

7) **Ciberacoso o cyberbullying,** “es la intimidación psicológica, hostigamiento o acoso y humillación que se produce entre pares a través de un medio digital y generalmente, desde el anonimato. Es sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad; y puede incluir videos, imágenes, comentarios o mensajes que dañan. Su impacto es mayor ya que las redes sociales tienen audiencias ilimitadas”

8) **Situaciones críticas de Violencia escolar:** En Aula Segura, las situaciones críticas de violencia escolar son conductas que implican agresiones de especial gravedad, cometidas dentro o fuera del establecimiento educacional, por estudiantes, que atenten contra la vida o integridad física o psíquica de miembros de la comunidad escolar. Algunas situaciones críticas identificadas en la Ley de Aula segura son:

- ❖ **Uso, porte o tenencia de armas:** Armas blancas (cuchillos, cortantes), armas de fuego (reales o adaptadas), objetos contundentes usados con intención de causar daño.
- ❖ **Agresiones físicas graves,** golpes o ataques que causen lesiones graves o gravísimas, riesgo vital, agresiones reiteradas con alto nivel de violencia.
- ❖ **Amenazas graves:** amenazas serias y creíbles contra la vida, la integridad física o psicológica (incluye amenazas verbales, escritas o digitales).
- ❖ **Agresiones contra docentes, asistentes o directivos:** Ataques físicos o amenazas graves ejercidas contra adultos de la comunidad educativa.
- ❖ **Hechos de connotación delictual:** robos con violencia o intimidación, porte de armas prohibidas, lesiones tipificadas en el Código Penal, tráfico o porte de drogas dentro del establecimiento (según gravedad). En estos casos, el colegio debe además denunciar a las autoridades competentes (Fiscalía, Carabineros, PDI).
- ❖ **Atentados incendiarios o daños graves:** incendios intencionales, uso de bombas molotov u otros elementos incendiarios, daños estructurales que pongan en riesgo a personas.

En el marco de la Ley de Aula Segura (Ley N.º 21.128), las situaciones críticas de violencia escolar se definen como hechos de violencia grave que **habilitan a los establecimientos educacionales a adoptar medidas excepcionales e inmediatas, incluso la expulsión o cancelación de matrícula, resguardando el debido proceso.** De la misma forma se faculta a los establecimientos educacionales a tomar medidas inmediatas de resguardo, llevar a cabo un procedimiento abreviado con debido proceso, así como también se establece la obligación de denuncia cuando corresponda.

## V. DECLARACIÓN COLEGIO HUELQUÉN MONTESSORI

Nuestro objetivo será siempre velar por la protección, bienestar y seguridad física, psíquica y social de todos los integrantes de nuestra Comunidad Educativa, en especial de nuestros estudiantes. Se debe tener presente que, en estos casos, los protagonistas son niños y adolescentes en proceso de formación, por lo que todas las estrategias se deben encaminar teniendo claro que tanto el agresor como el agredido necesitan de nuestra orientación y acompañamiento.

### **NO es acoso escolar**

- Un conflicto de intereses o desacuerdo entre personas.
- Las peleas entre personas que están en igualdad de condiciones, aunque sean reiteradas en el tiempo.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Las agresiones de un adulto a un estudiante. Esto constituye maltrato infantil y en su caso se aplicará el protocolo respectivo.
- Ninguna situación que no esté definida por la normativa educacional como maltrato, acoso o violencia entre miembros de la Comunidad Educativa.

## **VI. RESPONSABLES DE IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO, LAS ACCIONES Y MEDIDAS QUE SE DISPONGAN**

La convivencia escolar es entendida como una responsabilidad colectiva y permanente, que requiere del compromiso activo de todos los miembros de la comunidad educativa. El abordaje de situaciones de maltrato entre pares debe orientarse prioritariamente a la prevención, el cuidado, la reparación del daño y el aprendizaje socioemocional, en coherencia con los principios del enfoque Montessori y la normativa educacional vigente.

### **Equipo de Convivencia Escolar:**

El Equipo de Convivencia Escolar es responsable de liderar, coordinar y supervisar la activación e implementación de los protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso o violencia entre pares, resguardando el interés superior de niños, niñas y adolescentes, el debido proceso y el enfoque formativo y preventivo que orienta el Proyecto Educativo Institucional. Su actuar debe ajustarse a lo dispuesto en la Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar, la Ley General de Educación, las orientaciones del Ministerio de Educación y la Superintendencia de Educación.

### **Encargado/a de Convivencia Escolar:**

Corresponde al/la Encargado/a de Convivencia Escolar:

1. Recibir, registrar y canalizar oportunamente las denuncias o reportes de situaciones de maltrato entre pares, cualquiera sea el medio por el cual se informen.
2. Activar formalmente el protocolo correspondiente, evaluando preliminarmente la gravedad de los hechos y proponiendo medidas de resguardo inmediatas cuando exista riesgo para la integridad física o psicológica de los estudiantes.
3. Coordinar el proceso de indagación interna, asegurando la confidencialidad, el respeto por la dignidad de las personas involucradas y el derecho a ser oídas.
4. Articular el trabajo del equipo psicosocial y del equipo directivo, promoviendo una intervención coherente, oportuna y proporcional.
5. Proponer y supervisar la implementación de medidas formativas, restaurativas y de apoyo socioemocional, privilegiando estrategias educativas por sobre sanciones punitivas.
6. Realizar seguimiento de los casos, evaluando la efectividad de las medidas adoptadas y resguardando la continuidad del acompañamiento.
7. Promover acciones preventivas institucionales orientadas al fortalecimiento de la convivencia escolar.

**Director/a:**

Corresponde al Director o Directora del establecimiento:

1. Garantizar la correcta aplicación de los protocolos de convivencia escolar, asegurando que las actuaciones se ajusten a la normativa vigente y al Reglamento Interno.
2. Velar por la protección de los derechos de todos los integrantes de la comunidad educativa, especialmente de niños, niñas y adolescentes
3. Adoptar decisiones institucionales frente a los casos, considerando los antecedentes recabados y las recomendaciones del Equipo de Convivencia Escolar.
4. Asegurar la comunicación oportuna y respetuosa con las familias involucradas.
5. Determinar, cuando corresponda, la activación de protocolos especiales (por ejemplo, Aula Segura) o la denuncia ante organismos externos, de acuerdo con la ley.
6. Promover una cultura institucional de buen trato, prevención y corresponsabilidad en la convivencia escolar.

**Coordinaciones Académicas:**

La Coordinación Académica cumple un rol fundamental en la integración de la convivencia escolar al proceso pedagógico, siendo sus principales acciones las siguientes:

1. Promover ambientes de aula respetuosos e inclusivos, integrando la convivencia escolar como eje transversal del proceso pedagógico.
2. Incorporar el desarrollo de habilidades sociales y socioemocionales en la planificación y prácticas pedagógicas de los equipos docentes.
3. Detectar y canalizar oportunamente situaciones de maltrato, acoso o conflicto hacia el Equipo de Convivencia Escolar, aportando antecedentes pedagógicos relevantes.
4. Coordinar ajustes pedagógicos temporales que resguarden el bienestar de los estudiantes involucrados, evitando prácticas de exclusión o aislamiento.
5. Facilitar la implementación de las medidas formativas y restaurativas acordadas en el marco de los protocolos institucionales.
6. Participar en el seguimiento y evaluación de los casos, considerando su impacto en el clima de aula y en los procesos de aprendizaje, contribuyendo a la mejora continua de la convivencia escolar.

**Psicólogo/a de GAM:**

Corresponde al/la Psicólogo/a:

1. Brindar evaluación y acompañamiento psicoemocional a los estudiantes involucrados, tanto a quienes resulten afectados como a quienes ejerzan conductas de maltrato, considerando el contexto evolutivo y relacional.
2. Aportar criterios técnicos al análisis de las situaciones, contribuyendo a la comprensión del conflicto desde un enfoque de desarrollo integral y bienestar.
3. Sugerir estrategias de intervención socioemocional, restaurativa y preventiva acordes a las necesidades detectadas.
4. Orientar a las familias en relación con el impacto emocional de las situaciones y las formas de acompañamiento adecuadas.
5. Colaborar en acciones formativas dirigidas a estudiantes, educadores y apoderados en materias de habilidades sociales, resolución pacífica de conflictos, autocuidado y empatía.
6. Apoyar el seguimiento de los casos, evaluando la evolución de los estudiantes involucrados y alertando oportunamente frente a factores de riesgo.

### **Educadores y adultos del establecimiento educacional:**

Todos los docentes, profesores/as guías, asistentes de la educación y profesionales que interactúan con estudiantes comparten la responsabilidad indelegable de promover, cuidar y sostener la convivencia escolar, lo que implica:

1. Favorecer activamente ambientes de aula y de vida escolar basados en el respeto, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad.
2. Modelar conductas de buen trato, comunicación respetuosa y resolución pacífica de conflictos.
3. Promover el desarrollo de habilidades sociales, emocionales y de autorregulación en los estudiantes, de acuerdo con su etapa de desarrollo.
4. Prevenir situaciones de conflicto mediante la observación atenta, la intervención oportuna y el acompañamiento cotidiano.
5. Informar oportunamente al Equipo de Convivencia Escolar cualquier situación de maltrato, acoso o violencia de la que tomen conocimiento.
6. Colaborar en la implementación de medidas formativas y de seguimiento definidas por el establecimiento.

## **VII. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

### **1° Apertura/denuncia de la situación:**

El educador que reciba formalmente la denuncia o tome conocimiento de los hechos (ya sea de manera presencial, por escrito, mediante un correo institucional, o mediante la observación directa), deberá dejar registro de la situación y canalizar al equipo de convivencia escolar y profesor guía. El equipo de convivencia escolar acogerá y ampliará el registro procurando determinar acciones que apunten a especificar fechas, personas involucradas y determinando la urgencia y riesgo de la situación.

### **2° Comunicación a las familias:**

El encargado de Convivencia escolar o quien él designe (miembro del Equipo de Convivencia Escolar) informará a los padres y/o apoderados de los involucrados (telefónicamente y/o mediante correo electrónico), según la gravedad de la situación, citando a una entrevista a la brevedad posible, con el objetivo de informar los hechos, comunicar la apertura de protocolo e informar las medidas adoptadas por el colegio, conducentes a resguardar los derechos e integridad de ambas partes según lo establecido en el Reglamento Interno Escolar. La comunicación con las familias debe ser oportuna, clara y respetuosa, se les compartirá información acotada sobre los hechos denunciados y las etapas del proceso que se llevará a cabo evitando juicios anticipados.

Si existen hechos constitutivos de delito, se solicitará a la familia hacer la denuncia correspondiente. En caso de que la familia de la víctima de un hecho constitutivo de delito decida no denunciar, se le informará que el Colegio tiene la obligación de hacerlo dentro de un plazo de 24 horas, tal como lo establece el artículo 175 letra e) del Código Procesal Penal.

### **3° Proceso de investigación:**

Una vez informada la situación, el Coordinador de Convivencia Escolar o quien éste o ésta designe (miembro del equipo de convivencia escolar) , podrá llevar a cabo las siguientes acciones:

- Realizar la investigación de los hechos denunciados, en base al debido proceso establecido en el Manual de Convivencia.
- Entrevista con los involucrados (víctimas, victimarios, testigos de los hechos denunciados si los hubiere).
- Detectar los agentes que están involucrados, tanto agresores como víctimas, determinado los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
- Averiguar desde cuándo y dónde ocurren los incidentes.
- Evaluar la intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima.
- Recibir pruebas y/o antecedentes que quieran entregar quienes hayan conocido los hechos (estudiantes, educadores, apoderados, etc.).
- Solicitar cualquier información o antecedentes que sean pertinentes para resolver los hechos denunciados.
- Una vez reunidos todos los antecedentes, el Encargado de Convivencia Escolar elaborará un informe de la situación sistematizando los principales hallazgos del proceso.
- Se debe procurar, a lo largo de todo el proceso, dejar registro escrito de cada entrevista realizada (con estudiantes, apoderados, docentes, etc.).
- De la misma forma se dejará registro en Libros de clases, fichas de los estudiantes y otros documentos que tenga el Colegio.
- El equipo de convivencia escolar en conjunto con la Dirección, elaborarán el cierre de protocolo y tomarán las medidas para aplicar tanto al afectado como a quien efectuó el acoso y/o agresión, teniendo a la vista el informe elaborado por el Encargado de Convivencia Escolar. El plazo para esta resolución es de 10 días hábiles contados desde el día que se dio a conocer la denuncia, pudiendo extenderse a un máximo de 5 días hábiles más, cuando a partir de los testimonios y pruebas, existan fundamentos plausibles para ampliar la investigación.

#### **4° Primeras medidas internas y de resguardo:**

En esta etapa, que es paralela al proceso de investigación, se deben evaluar las medidas preventivas de apoyo que pudiera requerir la supuesta víctima, solicitando las autorizaciones respectivas para ejecutar las que hayan sido indicadas o sean necesarias de acuerdo con la situación específica. (como, por ejemplo, restricción de contacto entre los involucrados, apoyo psicológico interno, etc.). Dentro de estas medidas, se incluyen:

- Restricción de contacto entre alumnos dentro y fuera de la sala.
- Cambio temporal de curso previo acuerdo con los apoderados.
- Reorganización de espacios, acompañamiento adulto, ajustes de recreos o actividades (evitando aislamiento).
- Proporcionar contención psicológica y/o apoyo psicopedagógico con profesionales internos, de ser necesario.
- Proporcionar tutoría o reforzamiento pedagógico con profesionales internos, de ser necesario.
- Sugerir la derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- En caso de que exista un adulto involucrado (educador o apoderado como supuesto victimario) se puede realizar la separación preventiva del adulto respecto del estudiante mientras dure la indagación ó la restricción de ingreso o de contacto directo si existe riesgo (en caso de apoderados).

Este plan deberá quedar por escrito (en el informe de cierre de protocolo), determinando los responsables de cada acción y los plazos establecidos para dicho apoyo.

## 5° Ponderación de evidencias y resolución:

El Equipo de Convivencia Escolar tras la investigación realizada ponderará los elementos recogidos en las entrevistas, así como también las posibles atenuantes y agravantes, establecidas en el Manual de Convivencia. De acuerdo al análisis realizado el equipo de convivencia tendrá facultades amplias para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta: medidas disciplinarias, medidas pedagógicas, medidas formativas, etc., establecidas en el Manual de Convivencia.

Se deben contemplar las siguientes situaciones:

1. Se confirma el Maltrato escolar o Bullying. En este caso, las medidas tomadas por el Colegio serán las siguientes: Medidas formativas, disciplinarias, pedagógicas y /o reparatorias:

### **Medidas Formativas y reparatorias:**

Las **medidas formativas** constituyen acciones pedagógicas orientadas a la toma de conciencia, autorregulación y desarrollo de habilidades socioemocionales, coherentes con el Proyecto Educativo Institucional y los principios de la pedagogía Montessori. Estas medidas tienen carácter educativo y no punitivo, promoviendo la autonomía, responsabilidad personal, disciplina interior, aprendizaje significativo, reparación consciente y el respeto por sí mismo y por los demás (sentido comunitario). Podrán aplicarse de manera individual o grupal, considerando la edad, nivel de desarrollo y contexto del estudiante.

Por otra parte, las **medidas reparatorias** son aquellas acciones de carácter restaurativo destinadas a la reparación del daño causado a otro miembro de la comunidad educativa o a la comunidad en general, mediante el reconocimiento de la falta, la restitución del vínculo y la asunción de responsabilidad social.

Por lo tanto, las **medidas formativas** tienen por objeto favorecer el desarrollo personal y la autorregulación del estudiante, mientras las medidas reparatorias tienen por finalidad la reparación del daño causado y la restitución del vínculo afectado. **Ambas podrán aplicarse de manera complementaria**, respetando proporcionalidad y enfoque educativo.

### **Ejemplos de medidas formativas individuales:**

- **Espacio de reflexión guiada:** Instancia individual en ambiente preparado donde el estudiante analiza su conducta mediante preguntas abiertas que promueven la auto observación.
- **Preparación de material formativo:** Crear dinámicas, actividades y/o presentaciones vinculadas a la convivencia escolar que puedan ser compartidas con otros estudiantes.
- **Carta reflexiva personal:** Producción escrita donde el estudiante expresa lo ocurrido, sus emociones y compromisos de cambio.
- **Trabajo de reparación consciente:** Acción concreta orientada a reparar el daño causado, de manera significativa y proporcional.
- **Prácticas de autocontrol emocional:** Ejercicios de respiración consciente, pausa reflexiva o uso del rincón de calma, espacios breves de autorregulación y conexión emocional, tiempo de silencio consciente.
- **Contrato de compromiso personal/proyecto personal de mejora:** Documento donde el estudiante establece metas y estrategias de mejora, con seguimiento periódico.
- **Acompañamiento tutorial:** Reuniones periódicas con un adulto referente para monitorear avances.
- **Diario emocional:** Registro escrito o gráfico de emociones y situaciones relevantes.
- **Autoevaluación guiada:** Instrumento que permite al estudiante evaluar su propio proceso de cambio.

### **Ejemplos de medidas formativas grupales:**

- **Círculos de diálogo restaurativo:** Espacios grupales para la expresión respetuosa, escucha activa y reconstrucción de vínculos.
- **Mediación entre pares:** Resolución de conflictos con apoyo de mediadores formados.
- **Trabajo comunitario formativo:** Participación en acciones de servicio al curso o comunidad escolar.
- **Observación guiada de conductas positivas:** Instancias para modelar comportamientos respetuosos.
- **Plan de apoyo grupal:** Estrategias organizadas para fortalecer la convivencia del curso.
- **Talleres socioemocionales:** Actividades lúdicas para comprender diversas perspectivas (respeto, empatía, resolución de conflictos, responsabilidad afectiva, habilidades sociales, sentido de comunidad, etc).
- **Lectura reflexiva compartida:** Análisis de textos vinculados a la convivencia y valores.
- **Rol positivo dentro del aula:** Asignación temporal de responsabilidades que promuevan liderazgo positivo.

### **Ejemplos de medidas reparatorias:**

- **Disculpa consciente guiada:** Diálogo mediado donde el estudiante reconoce el daño y expresa disculpas significativas.
- **Carta de reparación emocional:** Escrito donde expresa comprensión del impacto causado y compromiso de cambio.
- **Círculo restaurativo:** Espacio de diálogo con la persona afectada para reconstruir el vínculo.
- **Mediación entre pares:** Resolución del conflicto con apoyo de mediadores.
- **Compromiso de convivencia:** Acuerdo escrito con metas personales.
- **Apoyo a cursos menores:** Tutoría o acompañamiento a estudiantes más pequeños.
- **Responsabilidad comunitaria temporal:** Asignación de rol positivo (mediador, ayudante).
- **Apoyo en recreos formativos:** Organización de actividades recreativas positivas.
- **Proyecto reflexivo:** Investigación sobre convivencia y presentación.
- **Bitácora de aprendizaje social:** Registro de avances personales.
- **Reposición o restauración de bienes:** Reparar, reemplazar o compensar daños materiales.
- **Cuidado responsable de espacios dañados:** Mantenimiento supervisado.

### **Medidas Pedagógicas:**

Estas medidas permiten implementar estrategias que favorecen el bienestar físico, psicológico y social del estudiante, sus familias y el resto de la comunidad educativa. Se espera que los padres y/o apoderados entiendan y respeten estas decisiones ya que solo buscan favorecer el proceso de aprendizaje de sus hijos o estudiantes, siendo una instancia conversada y reflexionada por ambas partes, producto o no de un proceso donde se han implementado estrategias previas que no han permitido obtener los resultados esperados. Se analizan caso a caso.

Ejemplos:

1. **Disminución de Jornada Escolar:** Consiste en la asistencia del estudiante a una jornada escolar reducida por un período determinado de tiempo, acordado formalmente con los padres y/o apoderados.

### **Características y condiciones:**

a) La medida será analizada y autorizada por el Equipo de Convivencia Escolar, resguardando la integridad física y psicológica de todos los miembros de la comunidad educativa.

- b) Tendrá carácter transitorio y excepcional, siendo monitoreada periódicamente.
- c) Su finalidad es proteger al estudiante y a terceros, sin vulnerar su derecho a la educación.
- d) Generalmente irá acompañada de tratamientos médicos o psicológicos externos, los cuales los padres y/o apoderados se comprometen a realizar.
- e) El proceso de reincorporación a la jornada regular será gradual y planificado.
- f) El levantamiento de la medida requerirá informe del profesional tratante, que acredite condiciones de reintegro y entregue orientaciones pedagógicas.
- g) Podrá aplicarse cuando el estudiante presente desregulación emocional que afecte su integridad física y psicológica o la de otros miembros de la comunidad educativa.

2. **Cambio de Curso:** Consiste en la modificación del curso de pertenencia del estudiante, al paralelo correspondiente, cuando se estime beneficioso para su proceso formativo.

Crterios de aplicación:

- a) Se fundamentará en razones pedagógicas, sociales o formativas.
- b) Será evaluado por el Equipo Directivo y de Convivencia Escolar.
- c) Requerirá comunicación formal a la familia.

3. **Derivación a Especialistas Externos:** Consiste en la recomendación institucional para que el estudiante sea evaluado por profesionales externos especializados, cuando se requiera una opinión experta en materias de convivencia escolar, salud mental o rendimiento académico.

Condiciones:

- a) Tendrá carácter de recomendación profesional.
- b) Se comunicará formalmente a los padres y/o apoderados.
- c) Podrá solicitarse informe del especialista tratante para apoyar el proceso educativo.

4. **Adecuaciones curriculares, evaluaciones diferenciadas:** Las adecuaciones curriculares y evaluaciones diferenciadas son medidas pedagógicas de apoyo que buscan garantizar el derecho a la educación de estudiantes involucrados en situaciones de maltrato entre pares, ya sea como víctimas o agresores, ajustando temporal o permanentemente los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación según sus necesidades socioemocionales y educativas, sin alterar los objetivos de aprendizaje esenciales. Estas medidas se aplican con enfoque inclusivo, preventivo y formativo, priorizando el bienestar emocional, la continuidad pedagógica y el desarrollo integral del estudiante.

5. **Otras alternativas** a considerar pueden ser:

- **Flexibilización de plazos de entrega:** Otorgar más tiempo para trabajos o evaluaciones durante el proceso de acompañamiento emocional.
- **Evaluaciones en espacios protegidos:** rendir pruebas en un ambiente tranquilo y seguro, distinto al grupo curso si es necesario.
- **Diversificación de instrumentos de evaluación:** reemplazar pruebas escritas por presentaciones orales, proyectos o trabajos prácticos.
- **Ajuste de carga académica temporal:** priorizar aprendizajes esenciales mientras se fortalece el bienestar emocional.
- **Evaluaciones formativas con retroalimentación guiada:** enfatizar procesos reflexivos más que resultados numéricos.

- **Adecuación de tareas con enfoque socioemocional:** integrar actividades que desarrollen empatía, autocontrol y resolución pacífica de conflictos.
- **Flexibilización de tiempos de evaluación:** permitir rendiciones diferidas si el estudiante se encuentra en proceso de intervención psicoeducativa.
- **Seguimiento pedagógico individualizado:** tutorías académicas para prevenir rezago por medidas disciplinarias aplicadas.

### 3. Medidas Disciplinarias:

Las medidas disciplinarias son sanciones formales, proporcionales y graduales, que el colegio puede aplicar frente a conductas que vulneran gravemente la convivencia escolar, especialmente en casos de maltrato, acoso o violencia entre pares, siempre respetando el debido proceso, el derecho a defensa y la normativa vigente.

Estas medidas se determinan considerando: Gravedad de la falta, edad y contexto del estudiante, antecedentes previos, impacto en la comunidad educativa. Algunos ejemplos son: amonestación escrita, carta de compromiso, suspensión de clases, carta de condicionalidad, no renovación de matrícula, expulsión.

Toda medida disciplinaria:

- ✓ Debe ser investigada por el Encargado de Convivencia Escolar.
- ✓ Permite al estudiante presentar descargos.
- ✓ Tiene plazos formales de investigación (10 días).
- ✓ Permite apelación por parte del apoderado.
- ✓ Debe ser comunicada formalmente y por escrito.
- ✓ Puede ser revisada por el Consejo de Profesores.

2. En el caso que se desestime la conducta de Maltrato escolar o Bullying.

1. Se debe citar a los Padres y/o Apoderados para informar los resultados de la investigación y que se cerrará el caso.

2. De manera de prevenir las conductas de Maltrato escolar o Bullying, el Encargado(a) de convivencia escolar podrá sugerir acciones pedagógicas formativas que permitan generar una experiencia formativa a partir de lo sucedido en el grupo curso.

3. En el caso de que no sea posible confirmar o desestimar la conducta de Maltrato escolar o Bullying.

i. Se suspende temporalmente el proceso.

ii. Se observará la conducta de los involucrados durante un período de 45 días, para constatar que estos hechos no vuelvan a repetirse.

iii. Se cita a los Padres y/o Apoderados para informar de la suspensión del proceso y de las medidas de apoyo y observación implementadas por el Colegio.

iv. Si transcurrido el plazo de observación no existen conductas o hechos que hagan presumir la continuidad de las conductas constitutivas de Maltrato escolar o Bullying se cerrará definitivamente la "Carpeta de Investigación".

En algunas ocasiones, los asuntos relacionados con los protocolos escapan al ámbito de acción del Establecimiento. En estos casos, el responsable debe derivar los antecedentes a entidades especializadas en la materia en cuestión. Dentro de este tipo de acciones se encuentran:

A. **Derivación a redes externas**

Se refiere a la derivación vía oficio a la red de apoyo e instituciones especializadas en el diagnóstico, prevención, protección y reparación ante situaciones de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro disponibles a nivel local. Oficina de Protección de Derechos (OPD) y Centros de Salud Familiar (CESFAM), entre otros.

**B. Requerimiento de protección**

Se efectúa ante los Tribunales de Familia y su objetivo es disponer acciones para la protección del niño o niña. Esta acción no tiene como objetivo investigar o sancionar al agresor o agresora, sino proteger y decretar medidas cautelares y de protección.

**C. Denuncia**

Se efectúa ante el Ministerio Público (Fiscalía), Policía de Investigaciones o Carabineros, y busca iniciar una investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora.

**6° Cierre de Protocolo y comunicación de resolución**

Una vez terminado el informe de cierre de protocolo, el Equipo de Convivencia escolar, comunicará la resolución del protocolo a las partes involucradas y a sus padres y/o apoderados en entrevista formal o carta certificada en caso de negativa o imposibilidad de asistir de los padres y/o apoderados. En dicha entrevista con los padres y/o apoderados se procurará compartir el documento de cierre de protocolo que contiene la síntesis de los antecedentes recogidos, la conclusión de la investigación de las medidas que se desprendan de este proceso. Se debe procurar establecer acuerdos y construir un plan de trabajo colaborativo familia-colegio. El plan incluirá medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación particular de cada estudiante, sin perjuicio de las sanciones o medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno Escolar.

Se dejará constancia formal, mediante acta, de la entrevista de comunicación de cierre del protocolo y de la resolución adoptada. Asimismo, se informará de manera clara y oportuna a los padres y/o apoderados sobre el procedimiento y plazos establecidos para ejercer el derecho a apelación, en caso de no existir conformidad con el proceso desarrollado o con las medidas adoptadas por el establecimiento.

**7° Apelación.**

Los padres y/o apoderados que no se encuentren conformes con el proceso desarrollado o con la resolución adoptada podrán ejercer su derecho a apelación mediante la presentación de una carta formal dirigida a la Dirección del establecimiento. Dicha apelación deberá ser ingresada por escrito dentro de los plazos establecidos por el colegio (5 días hábiles desde recibido el documento de cierre de protocolo). Recibida la solicitud, la Dirección, en conjunto con el Equipo de Convivencia Escolar, dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para analizar los antecedentes y emitir una respuesta formal por escrito a la familia.

**8° Seguimiento.**

Una vez implementadas las medidas, tanto el Guía correspondiente como el Encargado de Convivencia Escolar se comprometen a supervisar su cumplimiento y a atender las necesidades de la Comunidad Escolar, con el objetivo de prevenir la repetición de tales actos. En este sentido, se llevarán a cabo intervenciones individuales o grupales según lo requiera cada caso, con la finalidad de restaurar la confianza y fortalecer el sentido de seguridad y protección. Entre las actividades de intervención, adaptadas a la edad de los grupos implicados, se encuentran el relato de cuentos,

representaciones con títeres, uso de material audiovisual, dinámicas grupales, debates, seminarios, talleres o trabajo comunitario, entre otras, seguidas de una reflexión y la implementación de estrategias preventivas y/o correctivas. Además, se llevará a cabo un seguimiento y observación de las conductas del grupo curso por parte del Profesor Guía, el cuerpo docente y el Encargado de Convivencia Escolar. Se sugiere realizar un seguimiento a las 2 semanas y luego a los 30 días, estableciendo fechas concretas en el calendario para garantizar la continuidad, y documentar el proceso mediante actas con la firma y fecha correspondiente del seguimiento realizado.

## **VIII. OTRAS CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LAS DENUNCIAS**

**a) Derivación a otros protocolos:** En aquellos casos en que la situación denunciada corresponda a un ámbito regulado por un protocolo distinto al de maltrato entre pares, el establecimiento acogerá formalmente la denuncia, informará oportunamente al denunciante y procederá a activar el protocolo específico que resulte aplicable.

**b) Sospecha de maltrato infantil:** Cuando existan antecedentes que permitan presumir la posible existencia de maltrato infantil, el establecimiento informará al denunciante, realizará entrevista al padre, madre y/o apoderado del estudiante afectado y procederá a efectuar la derivación correspondiente a la Oficina de Protección de Derechos (OPD). Asimismo, se adoptarán medidas preventivas inmediatas destinadas a resguardar la integridad del niño, niña o adolescente, incluyendo, de ser necesario, la restricción de contacto entre el presunto agresor y el estudiante, cuando la situación involucre a miembros de la comunidad educativa.

**c) Existencia de antecedentes fundados:** Cuando los hechos denunciados constituyan antecedentes claros, precisos y suficientes que permitan establecer fundadamente la ocurrencia de una situación de vulneración grave de derechos, el establecimiento informará al denunciante y procederá a realizar la denuncia formal ante los organismos competentes, tales como Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros de Chile o Ministerio Público (Fiscalía). Asimismo, se entrevistará al apoderado, se informará a la Oficina de Protección de Derechos (OPD) y se efectuará el correspondiente requerimiento de medidas de protección ante el Tribunal de Familia competente. En aquellos casos en que corresponda, y resguardando la confidencialidad y dignidad de los involucrados, se informará a la comunidad educativa conforme a los lineamientos institucionales.

En caso que corresponda sancionar a los:

- a) Estudiantes: se inicia procedimiento según establece nuestro Reglamento Interno.
- b) Funcionarios: se aplican las medidas y procedimientos establecidos en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.
- c) Apoderados: se aplican las medidas y procedimientos que indica el Reglamento Interno. El apoderado tiene un plazo de 10 días para solicitar la reconsideración de la resolución, la que será acogida por la Dirección del Colegio y llevada al Consejo de Profesores para una resolución final.

En aquellas situaciones en que la agresión involucre a un adulto de la comunidad educativa, ya sea docente, asistente de la educación o apoderado, hacia un estudiante, o bien cuando un apoderado ejerza conductas de maltrato hacia un educador del establecimiento, el colegio adoptará medidas inmediatas de resguardo, protección y acompañamiento, priorizando en todo momento la integridad física y emocional de las personas afectadas.

La Dirección, en conjunto con el Equipo de Convivencia Escolar, activará de manera inmediata los protocolos correspondientes, asegurando:

- ❖ La contención emocional y apoyo psicosocial a la persona afectada.
- ❖ La separación preventiva de las partes involucradas, cuando exista riesgo para su bienestar, sin que ello constituya una sanción anticipada.

- ❖ La recopilación rigurosa de antecedentes, resguardando el debido proceso, la confidencialidad y el derecho a ser oído de todos los involucrados.
- ❖ La aplicación de medidas formativas, administrativas y disciplinarias, según corresponda, conforme al Reglamento Interno y a la normativa vigente.
- ❖ Cuando los hechos revistan carácter grave o constituyan presunto delito, el establecimiento realizará las denuncias obligatorias ante los organismos competentes, en conformidad con la legislación vigente.
- ❖ Asimismo, se brindará acompañamiento y orientación a las familias involucradas, promoviendo un enfoque restaurativo, de reparación del daño y fortalecimiento de la convivencia escolar.

Cualquier situación no prevista expresamente en este protocolo será resuelta por la Dirección, fundamentando sus decisiones en la Política Nacional de Convivencia Escolar del MINEDUC, en la Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar y en las instrucciones impartidas por las Circulares N.º 482 y 860 de la Superintendencia de Educación, resguardando siempre el interés superior de niños, niñas y adolescentes y el respeto a la dignidad de todos los miembros de la comunidad educativa.