



COLEGIO SAN MATÍAS
El Salvador, Región de Atacama

PROTOCOLO FRENTE A ACOSO O MALTRATO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES Y/O ENTRE CUALQUIER OTRO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Código:	PROT-02-BULLYING	Versión:	3.0
Fecha de esta versión:	Septiembre de 2026	Aprobado por:	Sostenedora Sra. María Contreras R. Directora Sra. Sara Fuentes T.

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Aprobado por
1.0 - 2.0	Versiones anteriores	Versiones previas del protocolo, incorporadas al RICE institucional.	—
3.0	Septiembre 2026	Extracción del RICE (versión final agosto 2026) al formato institucional estándar (portada, índice, control de versiones, marco legal, alcance, vías de activación, difusión). Contenido sustantivo de los 7 sub-protocolos preservado; se incorpora nota de vigencia normativa.	Sostenedora Sra. María Contreras R. Directora Sra. Sara Fuentes T.

Índice

Control de Versiones	1
Índice.....	2
1. Objetivo.....	3
2. Marco Legal y Normativo Aplicable	3
3. Alcance	3
4. Definiciones	3
5. Vías de Activación y Denuncia.....	4
6. Procedimiento de Actuación	4
6.1 Agresión entre estudiantes (entre pares)	4
6.2 Agresión de estudiante a funcionario	4
6.3 Agresión de funcionario a estudiante	5
6.4 Agresión de funcionario a funcionario.....	6
6.5 Agresión de apoderado a estudiante	6
6.6 Agresión de apoderado a funcionario.....	7
6.7 Agresión de apoderado a apoderado.....	8
7. Registro y Seguimiento	8
8. Difusión	8
9. Anexos.....	8

1. Objetivo

Establecer el procedimiento institucional para prevenir, identificar, investigar y resolver situaciones de acoso escolar (bullying), maltrato o violencia entre estudiantes y/o entre cualquier otro miembro de la comunidad educativa (funcionarios y apoderados), resguardando el debido proceso, la protección de las víctimas y el interés superior del niño.

2. Marco Legal y Normativo Aplicable

- Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley General de Educación (Ley N.º 20.370), artículo 16 D — gravedad especial de la violencia ejercida por adultos contra estudiantes.
- Ley N.º 21.128 (Ley Aula Segura).
- Ley N.º 21.430 — Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Circular N.º 482 de la Superintendencia de Educación (Reglamentos Internos — vigente).
- Código Procesal Penal — obligación de denuncia de delitos que afecten a estudiantes.

Nota de vigencia normativa (septiembre 2026)

Las Circulares N.º 781, 782 y 202 fueron derogadas por la Superintendencia de Educación en abril de 2026. Mientras no entre en vigencia la nueva Ley de Convivencia Escolar (aprobada por el Congreso, pendiente de promulgación), continúa rigiendo la Circular N.º 482. Una vez que la nueva ley entre en vigor, el establecimiento contará con 9 meses para adecuar sus reglamentos e instrumentos, incluido este protocolo.

3. Alcance

Este protocolo aplica a todos los estudiantes, funcionarios (docentes y asistentes de la educación) y apoderados del Colegio San Matías, cubriendo siete escenarios posibles de agresión según quiénes estén involucrados: estudiante-estudiante, estudiante-funcionario, funcionario-estudiante, funcionario-funcionario, apoderado-estudiante, apoderado-funcionario, y apoderado-apoderado.

4. Definiciones

Maltrato físico: Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido, de magnitud variable (grave, menos grave o leve).

Maltrato emocional o psicológico: Hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente.

Maltrato escolar: 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/a estudiante u otro/a integrante de la comunidad educativa.

Acoso escolar: Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten contra otro estudiante valiéndose de una situación de superioridad o indefensión de la víctima, provocándole maltrato, humillación o fundado temor de un mal grave, por medios tecnológicos o cualquier otro medio.

Bullying: Acto de agresión u hostigamiento reiterado por estudiantes contra otro, valiéndose de una situación de superioridad o indefensión de la víctima. Puede ser psicológico, verbal, social o físico. Una agresión ocasional o una discusión entre compañeros no se califica como bullying.

Ciberbullying: Uso de medios tecnológicos (internet, telefonía móvil, videojuegos online) para ejercer acoso psicológico entre pares. No incluye el acoso de índole sexual ni casos con intervención de personas adultas.

Grooming: Conductas deliberadamente emprendidas por un adulto para ganarse la amistad de un menor de edad, creando una conexión emocional con el fin de disminuir sus inhibiciones y poder abusar sexualmente de él, o introducirlo a la prostitución infantil o producción de material pornográfico.

Violencia escolar: Fenómeno con múltiples causas, donde los conflictos no resueltos adecuadamente o la agresividad descontrolada llevan al uso de la violencia como modo de relación aprendido. El artículo 16 D de la LGE establece que reviste especial gravedad la violencia física o psicológica ejercida por un adulto (director, profesor, asistente de la educación u otro) contra un estudiante.

5. Vías de Activación y Denuncia

Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de una situación de acoso, maltrato o violencia escolar debe denunciarla, a la brevedad, al Encargado de Convivencia Escolar y/o a un miembro del equipo directivo, quienes dejan registro escrito. Cuando existan antecedentes que hagan presumir un delito, el establecimiento tiene la obligación legal de denunciar ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la PDI o el Tribunal con competencia penal, dentro de 24 horas desde conocidos los hechos. Cuando se sospeche vulneración de derechos, se debe enviar un oficio al Juzgado de Familia competente dentro de 3 días — deber no facultativo para ningún funcionario.

6. Procedimiento de Actuación

El procedimiento varía según quiénes estén involucrados en la agresión. A continuación se detalla cada uno de los siete escenarios contemplados.

6.1 Agresión entre estudiantes (entre pares)

Etapas	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que un estudiante es actor o víctima de acoso o violencia escolar debe denunciarlo, a la brevedad, al Encargado de Convivencia y/o a un miembro del equipo directivo, quienes dejan registro escrito de la denuncia.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 72 primeras horas
Proceso de investigación y denuncia, si corresponde	El Encargado de Convivencia entrevista a presuntos agredidos y agresores, cotejando testimonios. Se informa a los involucrados, en entrevista formal, la aplicación del RICE y el procedimiento a seguir. Se levanta acta de cada entrevista, firmada por entrevistados y entrevistador. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente). Si se sospecha de vulneración de derechos, se elaborará y enviará oficio al Juzgado de Familia competente — deber no facultativo para ningún funcionario.	Encargado de Convivencia; Director	Investigación: 10 días desde conocidos los hechos. Denuncia por delito: 24 horas. Requerimiento proteccional: 3 días
Traslado a centro asistencial, si corresponde	Traslado al centro asistencial con seguro de accidente escolar más cercano (CES y/o Clínica). El costo lo asume el establecimiento.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de 24 horas o tan pronto como la situación lo amerite
Comunicación a los padres y/o apoderados	Citación a entrevista para informar la situación, la aplicación del RICE y los pasos a seguir. Primera vía de comunicación: telefónica.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 48 primeras horas
Plan de intervención y proceso de resolución	Transcurridos los 10 días de investigación, el Encargado de Convivencia elabora un informe con los antecedentes recabados. Notificación a las partes involucradas y apoderados de los resultados y medidas adoptadas (vía telefónica u otro medio); puede incluir medidas formativas del RICE. Medidas de resguardo: plan de acompañamiento individual/grupal/familiar (evaluación diferenciada, ampliación de plazos, recalendarización de evaluaciones, apoyo en aula de recurso, etc.), con derivación a redes externas (PRM/OLN, CES u otras) si corresponde.	Encargado de Convivencia; Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles tras la investigación. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

6.2 Agresión de estudiante a funcionario

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento debe denunciar el hecho al Encargado de Convivencia y/o a un miembro del equipo directivo, quienes dejan registro escrito.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 72 primeras horas
Proceso de investigación y denuncia, si corresponde	Investigación de los hechos conforme al debido proceso y por escrito, a fin de generar apoyos y resguardos para ambas partes. Entrevista por separado a víctima y victimario; se informa el procedimiento y la aplicación del RICE a los padres del estudiante involucrado. Se levanta acta de cada entrevista. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente). Si se sospecha de vulneración de derechos, se elaborará y enviará oficio al Juzgado de Familia competente — deber no facultativo para ningún funcionario.	Director; Encargado de Convivencia	Investigación: 10 días. Denuncia por delito: 24 horas. Requerimiento proteccional: 3 días
Traslado a centro asistencial, si corresponde	En caso de agresión a un funcionario, derivar a la mutual (pueden existir lesiones no visibles de inmediato que requieren constancia profesional).	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de 24 horas hábiles o tan pronto como la situación lo amerite
Comunicación a los padres y/o apoderados	Citación a entrevista para informar la situación y los pasos a seguir, vía telefónica u otro medio adecuado.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 48 primeras horas
Plan de intervención y proceso de resolución	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación a las partes involucradas, sus apoderados y al funcionario afectado; aplicación del procedimiento general del RICE. Medidas de resguardo: plan de acompañamiento (evaluación diferenciada, ampliación de plazos, recalendarización, apoyo en aula de recurso), con derivación a redes externas si corresponde.	Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

6.3 Agresión de funcionario a estudiante

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	Se informa de inmediato al Director mediante relato de hechos escrito, entregado por el Encargado de Convivencia, activándose el protocolo.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director	Dentro de las 72 primeras horas
Investigación, comunicación a apoderados y denuncia, si corresponde	Entrevistas a las partes involucradas cotejando testimonios; citación a apoderados aplicando el RICE y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. El Director junto al Encargado de Convivencia entrevista al funcionario indicado como agresor. Se levanta acta de cada entrevista. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente). Si se sospecha de vulneración de derechos, se elaborará y enviará oficio al Juzgado de Familia competente — deber no facultativo para ningún funcionario.	Director; Encargado de Convivencia	Investigación: 10 días. Denuncia por delito: 24 horas. Requerimiento proteccional: 3 días

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Traslado a centro asistencial, si corresponde	Traslado al centro asistencial con seguro escolar más cercano (CES y/o Clínica); costo asumido por el establecimiento.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de 24 horas, o tan pronto como la situación lo amerite
Medidas internas	Se activan medidas protectoras conforme a la gravedad del caso y al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad — puede incluir apartar temporalmente al funcionario de sus funciones o evitar contacto con el estudiante.	Director	Dentro de las 48 primeras horas desde conocidos los hechos
Plan de intervención y resolución	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación a estudiantes afectados, apoderados y al funcionario denunciado, comunicando la resolución del protocolo. Medidas de resguardo y plan de acompañamiento, con derivación a redes externas si corresponde.	Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe
Término de contrato	De comprobarse la acusación, el Director podrá resolver el término de contrato, conforme a la legislación laboral vigente y con pleno respeto al debido proceso.	Sostenedor; Director	Dentro de 5 días hábiles desde el informe concluyente

6.4 Agresión de funcionario a funcionario

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	El único responsable de activar este protocolo es el Director, quien recibe un Relato de Hechos del Encargado de Convivencia.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director	Dentro de 72 primeras horas
Investigación y denuncia, si corresponde	Entrevista al funcionario que efectuó el maltrato y al funcionario afectado; se toma acta. El Director puede solicitar investigar los hechos por cualquier medio si las versiones no concuerdan. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente).	Director; Encargado de Convivencia	Investigación: 10 días. Denuncia por delito: 24 horas
Traslado a centro asistencial, si corresponde	En caso de lesiones, se envía a los funcionarios involucrados a la mutual de seguridad.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 24 primeras horas, o tan pronto como la situación lo amerite
Medidas internas	Se activa lo estipulado en el Reglamento de Higiene y Seguridad — puede incluir apartar temporalmente de funciones o evitar contacto entre los involucrados mientras dure la investigación.	Director	Dentro de las 48 primeras horas
Proceso de resolución y plan de intervención	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación a los funcionarios involucrados de la resolución del protocolo. Medidas psicosociales: plan de acompañamiento por la Psicóloga, con seguimiento mensual durante el semestre (o plazo menor según gravedad), con posible contacto con red de apoyo externa.	Director; Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

6.5 Agresión de apoderado a estudiante

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento debe denunciar el hecho al Encargado de Convivencia y/o a un miembro del equipo directivo, con registro escrito.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director	Dentro de las 72 primeras horas
Proceso de investigación	Investigación conforme al debido proceso y por escrito, generando apoyos para el estudiante afectado. Entrevista al estudiante afectado y su apoderado, y al apoderado agresor, informando el procedimiento a seguir. Citación vía telefónica u otro medio. Se levanta acta de cada entrevista.	Encargado de Convivencia	Dentro de 10 días desde conocidos los hechos
Traslado a centro asistencial, si corresponde	Traslado al centro asistencial con seguro escolar más cercano (CES y/o Clínica); costo asumido por el establecimiento.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de 24 horas, o tan pronto como la situación lo amerite
Denuncia e información al tribunal de familia	Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente). Si se sospecha de vulneración de derechos, se elaborará y enviará oficio al Juzgado de Familia competente — deber no facultativo para ningún funcionario.	Director; Encargado de Convivencia	Denuncia por delito: 24 horas. Requerimiento proteccional: 3 días
Medidas internas	Se activan medidas protectoras conforme a la gravedad del caso y al RICE, pudiendo el apoderado perder su condición de tal y quedar con prohibición de ingreso al establecimiento.	Director	Dentro de las 48 primeras horas
Proceso de resolución y plan de intervención	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación al estudiante afectado, su apoderado y al apoderado agresor, comunicando la resolución (puede incluir medidas sancionatorias del RICE). Medidas de resguardo y plan de acompañamiento, con derivación a redes externas si corresponde.	Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

6.6 Agresión de apoderado a funcionario

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	El único responsable de activar este protocolo es el Director (o a quien designe), quien recibe un Relato de Hechos del Encargado de Convivencia.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director	Dentro de las 72 primeras horas
Traslado a centro asistencial, si corresponde	En caso de lesiones, se envía a los funcionarios involucrados a la mutual de seguridad.	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de las 24 primeras horas, o tan pronto como la situación lo amerite
Proceso de investigación	Entrevista al funcionario afectado, informado del procedimiento a seguir. Entrevista al apoderado agresor, aplicando la reglamentación vigente y criterios de protección al funcionario; se le informa que el colegio instará al funcionario a denunciar a redes externas (o lo asumirá el colegio si el funcionario se negase). Se toma acta. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente).	Director; Encargado de Convivencia	Investigación: 10 días. Denuncia por delito: 24 horas

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Medidas internas	El apoderado puede perder su condición de tal, con posible suspensión de dicha calidad y prohibición de ingreso al establecimiento durante la investigación.	Director	Dentro de las 48 primeras horas
Proceso de resolución y plan de intervención	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación al apoderado denunciado y al funcionario afectado, comunicando la resolución del protocolo. Medidas psicosociales: plan de acompañamiento por la Psicóloga para el funcionario, con seguimiento mensual y posible contacto con red de apoyo externa.	Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

6.7 Agresión de apoderado a apoderado

Etapa	Acciones	Responsable(s)	Plazos
Identificación de la situación	El único responsable de activar este protocolo es el Director (o a quien designe), quien recibe un Relato de Hechos del Encargado de Convivencia.	Cualquier miembro de la comunidad educativa; Director	Dentro de las 72 primeras horas
Traslado a centro asistencial, si corresponde	Traslado de los apoderados al centro asistencial más cercano (CES y/o Clínica).	Director; Encargado de Convivencia	Dentro de 24 horas, o tan pronto como la situación lo amerite
Investigación y denuncia, si corresponde	Entrevista a los apoderados involucrados, aplicando la reglamentación vigente; se les informa la aplicación del RICE, con eventuales sanciones incluyendo la pérdida total de su condición de apoderado. Se levanta acta de cada entrevista. Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito, se deberá realizar de forma obligatoria una denuncia al Ministerio Público, Carabineros de Chile, PDI o ante el Tribunal con competencia penal respectivo (presencial o por correo electrónico a la fiscalía correspondiente).	Director; Encargado de Convivencia	Investigación: 10 días. Denuncia por delito: 24 horas
Medidas internas	Se activan medidas conforme a la gravedad del caso, pudiendo los apoderados perder dicha condición en el establecimiento.	Director	Dentro de las 48 primeras horas
Proceso de resolución y plan de intervención	Informe con los antecedentes recabados tras los 10 días de investigación. Notificación a los apoderados involucrados, comunicando la resolución del protocolo.	Equipo Multidisciplinario	Informe: 3 días hábiles. Notificación: 3 días hábiles desde el informe

7. Registro y Seguimiento

Toda actuación deberá quedar registrada mediante actas de entrevista firmadas por los participantes, informes de investigación, y el registro de las medidas y planes de acompañamiento adoptados. El Encargado de Convivencia Escolar es responsable de mantener este registro actualizado y de verificar que la aplicación de este protocolo sea compatible con el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y la normativa vigente.

8. Difusión

Este protocolo será publicado en el sitio web institucional del colegio, entregado a los apoderados al momento de la matrícula, y socializado con el equipo docente, asistentes de la educación y estudiantes al inicio de cada año escolar.

9. Anexos

No aplica en esta versión.