



SYDNEY COLLEGE

Protocolo de Actuación Frente a Situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia Escolar

2026

CONVIVENCIA ESCOLAR · PROTOCOLO OFICIAL

Vigente desde enero 2026

ESTABLECIMIENTO

Sydney College

Colegio Cristiano Bilingüe
Chillán, Chile

CONTACTO

Alonso de Ercilla 2795, Chillán
+56 42 232 4029
contacto@sydneycollege.cl

Este documento establece el protocolo oficial de actuación del establecimiento educacional en conformidad con la normativa vigente.

1. Objetivo del Protocolo

Establecer un procedimiento para recibir y resolver denuncias por eventuales acosos o maltratos escolares dentro de la comunidad educativa, bajo diferentes casos según sean los afectados y agresores. Este protocolo se rige por la **Ley de Violencia Escolar N° 20.536** y la Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de Establecimientos Educativos (2018).

2. Definiciones

Buen Trato

Forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía. Promueve relaciones interpersonales basadas en los valores institucionales: respeto, responsabilidad, fraternidad y solidaridad. (MINSAL, 2017)

Conflicto

Hecho social que involucra a dos o más personas en oposición o desacuerdo debido a intereses percibidos como incompatibles. No es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado puede derivar en ella. Cuando se resuelve formativamente conduce a una solución armónica y puede reconocerse como oportunidad de aprendizaje.

Violencia

Todo acto donde el uso del poder y fuerza es ilegítimo. El daño es una consecuencia. No es natural: se expresa intencional y dirigidamente hacia alguien con el objetivo de perjudicar, menoscabar o dañar. Puede ir en aumento y ser de distintos tipos: física, psicológica y exclusión social.

Maltrato

Manifestación de violencia en la que una persona se siente agredida al ser expuesta a acciones negativas por parte de otra. Puede ser violencia psicológica, verbal o física, directa o indirecta. Puede ser puntual o sostenida en el tiempo. Cuando es sostenida entre estudiantes se denomina bullying.

Acoso Escolar (Bullying)

"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 de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio." (Art. 16.b, Ley N° 20.536)

Acoso Cibernético Escolar (Cyberbullying)

Uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, WhatsApp, sitios web o cualquier otro medio tecnológico. Genera un profundo daño en las víctimas dado que son acosos de carácter masivo y la identificación de los agresores se hace difícil por el anonimato que permiten las relaciones virtuales.

3. Procedimientos de Actuación por Situación

A) Acoso Escolar o Ciberacoso entre Alumnos

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
1	Detección. Al constatar la situación, alertar al departamento de Convivencia Escolar y/o Profesor Jefe. Si hay posible vulneración de derechos, denunciar ante Ministerio Público, Carabineros o PDI.	Todo integrante de la comunidad · Encargada de Convivencia Escolar	1er día (24 h)
2	Comunicación. Informar a las familias de los involucrados mediante Lirmi, correo institucional o llamada telefónica. Alertar a profesores y funcionarios relacionados.	Encargada de Convivencia Escolar	2do día
3	Diagnóstico e indagación. Entrevistas con actores claves, reconstitución de hechos, análisis de contexto y aplicación de instrumentos si se requiere.	Encargada de Convivencia Escolar · Psicóloga	3er y 4to día
4	Adopción de medidas. Citación a apoderados para informar el tipo de acoso y los pasos a seguir. Registro y firma de toda información recopilada.	Encargada de Convivencia Escolar	5to día
5	Medidas de resguardo para la víctima. Contención emocional mediante plan de apoyo pedagógico y psicosocial. Derivación a redes externas (OLM, CESFAM, PDI, Carabineros).	Psicóloga · Capellana · Enfermera · Encargada de Convivencia	Durante el protocolo
6	Medidas formativas, pedagógicas y psicosociales. Acompañamiento pedagógico (UTP). Plan de acompañamiento psicosocial para víctima. Medidas formativas para el agresor.	Psicóloga · Convivencia · Capellana	Durante el protocolo
7	Reporte de la investigación. Análisis de antecedentes. Evaluación del estudiante víctima. Determinación de consecuencias según Reglamento de Convivencia Escolar.	Encargada de Convivencia Escolar	Dentro de 10 días hábiles
8	Aplicación del Manual de Convivencia Escolar. Inspector General aplica la medida sancionatoria. Si la conducta persiste: Consejo Disciplinario para evaluar continuidad del alumno agresor.	Inspector General · Encargada de Convivencia	10mo a 15avo día
9	Cierre del protocolo. Informe concluyente. Citación a apoderados para comunicar la resolución.	Encargada de Convivencia Escolar	15vo día

B) Maltrato y/o Violencia entre Alumnos

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
1	Detección. Alertar al Inspector General quien abre protocolo de disciplina. Si hay vulneración de derechos, informar a Convivencia Escolar o denunciar directamente.	Todo integrante de la comunidad · Inspector General · Encargada de Convivencia	1er día (24 h)
2	Medidas de actuación. Informar a familias, entrevistar alumnos, aplicar reglamento, derivar a atención médica si procede, informar a Carabineros/PDI/OLM según corresponda.	Inspector General	1er día

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
3	Plan de intervención. Consejo disciplinario, acuerdos de sanción, derivación para trabajo conciliador, registro en hoja de vida, trabajo formativo con víctima y agresor.	Inspector General · Equipo de Convivencia	2do a 3er día
4	Citación a apoderados. Informar tipo de situación y pasos a seguir, con registro y firma.	Encargada de Convivencia Escolar	5to día
5	Medidas de resguardo para la víctima. Contención emocional a través de plan de apoyo pedagógico y psicosocial. Derivación a redes externas: OLM, CESFAM, PDI, Carabineros. Medidas de resguardo si hay adultos involucrados.	Psicóloga Convivencia, Capellana, Enfermera, Encargada de Convivencia	Durante el protocolo
6	Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial. Acompañamiento pedagógico (UTP), proceso diferenciado si corresponde. Plan de acompañamiento psicosocial para la víctima. Medidas formativas y apoyo emocional para el agresor.	Psicóloga, Convivencia, Capellana, Encargada de Convivencia	Durante el protocolo
7	Reporte de la investigación. Análisis de antecedentes recogidos. Evaluación del estudiante víctima. Determinación de consecuencias según Reglamento de Convivencia.	Encargado de Convivencia	Dentro de 10 días hábiles
8	Aplicación del Manual de Convivencia Escolar. Inspector General aplica la medida sancionatoria. Si persiste la conducta: Consejo Disciplinario para evaluar continuidad del agresor. Si no responde a las intervenciones: procedimiento sancionatorio con posible expulsión.	Inspector General · Encargado de Convivencia	10mo a 15avo día
9	Cierre del protocolo. Informe concluyente. Citación a apoderados de los estudiantes involucrados para comunicar la resolución.	Encargado de Convivencia	15vo día

C) Acoso o Maltrato entre Apoderado y Funcionario

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
1	Detección. Si es funcionario: informa a Encargado de RRHH. Si es apoderado: informa a Encargada de Convivencia. Debe quedar constancia escrita y firmada o por correo electrónico.	Encargado RRHH · Encargada de Convivencia · Directora	1er día
2	Evaluación y diagnóstico. Entrevistas para obtener información y buscar alternativas de solución y reparación.	Encargado RRHH · Encargada de Convivencia	1er día
3	Medidas de actuación. Registro de entrevistas con firmas. Mediación entre afectado y agresor. Acto reparatorio. Si no se acepta: entrevista por separado con posibilidad de testigos.	Encargado RRHH · Encargada de Convivencia	1er/2do día
4	Plan de intervención. Si no hay acuerdo: medidas al trabajador según Reglamento Interno. Al apoderado: pérdida de calidad de apoderado. Antecedentes a Fiscalía si corresponde.	Encargado RRHH · Encargada de Convivencia	6to día
5	Mediación. Trabajo de reparación con los involucrados para mejorar el relacionamiento. Búsqueda de acuerdo entre las partes con posibilidad de llevar testigos.	Encargado de Convivencia · Encargado de RRHH	8vo día
6	Evaluación e informe final. Acciones de seguimiento. Informe concluyente con todas las acciones realizadas.	Encargado de Convivencia	8vo día
7	Cierre del protocolo. Registro formal del cierre. Comunicación a los involucrados sobre la resolución.	Encargado de Convivencia	Dentro de 10 días

D) Acoso de Alumno a Funcionario (Ley "Aula Segura")

Proyecto de Ley "Aula Segura" — Casos de Expulsión Inmediata

Se aplicará un procedimiento simple e inmediato de expulsión y cancelación de matrícula en casos de: (1) uso, posesión o tenencia de armas de fuego, explosivos o bastones eléctricos; (2) agresiones físicas que produzcan lesiones a docentes, asistentes de educación o manipuladoras de alimentos. El Mineduc deberá reubicar al estudiante infractor y adoptar medidas de apoyo.

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
1	Detección y activación del protocolo	Encargada de Convivencia Escolar	1er día
2	Adopción de medidas: informar a familias, entrevistar alumnos, alertar funcionarios	Encargada de Convivencia	3er día
3	Diagnóstico: entrevistas con actores claves, reconstitución, análisis de contexto	Encargada de Convivencia	4-5 días
4	Plan de intervención: acoger y educar a la víctima; trabajo formativo con agresor	Encargada Convivencia · Capellanía · Profesor Jefe	6to y 7mo día
5	Evaluación e informe final. Actividades en horas de Orientación.	Encargada Convivencia · Capellanía · Profesor Jefe	8vo día

N°	Acción	Responsable(s)	Plazo
6	Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial. Acompañamiento pedagógico (UTP). Plan de acompañamiento psicosocial para la víctima. Medidas formativas para el agresor.	Psicóloga, Convivencia, Capellana, Encargada de Convivencia	Durante el protocolo
7	Aplicación del Manual de Convivencia Escolar. Inspector General aplica la medida sancionatoria. Si la conducta no cesa: Consejo Disciplinario para evaluar continuidad del agresor.	Inspector General · Encargado de Convivencia	10mo a 15avo día
8	Cierre del protocolo. Informe concluyente. Seguimiento mensual durante los 6 meses siguientes.	Encargado de Convivencia	1 vez al mes por 6 meses

E) Acoso o Maltrato entre Apoderados

N°	Acción	Responsable	Plazo
1	Detección y recepción de denuncia	Encargada de Convivencia · Inspector · Director	1er día
2	Indagación y citación a entrevistas. Informar a Carabineros/PDI/OLM si corresponde.	Encargada de Convivencia	Primeros 3 días
3	Diagnóstico y análisis de antecedentes. Posible pérdida de calidad de apoderado.	Encargada de Convivencia · Inspector · Director	5to día
4	Medidas correctivas, apoyo psicosocial a víctimas, prevención y sensibilización	Encargada Convivencia · Psicóloga · Capellán/a	Durante el protocolo
5	Plan de intervención. Mediación y trabajo de reparación con los involucrados. Citación a los adultos para comunicar la resolución.	Encargado de Convivencia, Psicóloga, Capellán(a)	8vo día
6	Control y cierre del protocolo. Elaboración de informe concluyente con todas las acciones realizadas.	Encargado de Convivencia	10mo día
7	Monitoreo y seguimiento. Seguimiento de los casos para asegurar que no haya reincidencia. Evaluación periódica de la efectividad del protocolo. Mecanismos de retroalimentación.	Encargado de Convivencia, Inspector General, Director	15 días hábiles

G) Acoso o Maltrato entre Funcionarios (Ley Karin)

N°	Acción	Responsable	Plazo
1	Detección: el funcionario afectado informa al Encargado de RRHH. Constancia escrita o por correo.	Encargado RRHH	1er día
2	Diagnóstico: entrevistas para obtener información y buscar alternativas de reparación.	Encargado RRHH · Directora	1er día
3	Medidas de actuación: informar al Equipo Directivo, registrar entrevistas. Aplicar Ley Karin. Informar a Carabineros/Cesfam/PDI si corresponde.	Encargado RRHH	1er/2do día

N°	Acción	Responsable	Plazo
4	Plan de intervención. Mediación con el afectado y búsqueda de acto reparatorio. Si no se acepta: entrevista por separado con posibilidad de testigos. Todo registrado en informe firmado.	Encargado de RRHH con apoyo del Equipo de Convivencia	3er a 5to día
5	Aplicación del reglamento y medidas. Si no hay acuerdo: medidas al trabajador según Reglamento Interno. Registro de todas las entrevistas firmadas. Si corresponde: antecedentes a Fiscalía.	Encargado de RRHH, Directora	6to día
6	Evaluación e informe final. Informe concluyente con todas las acciones realizadas.	Encargado de RRHH	8vo día
7	Cierre del protocolo. Registro formal del cierre y comunicación a los involucrados.	Encargado de RRHH	10mo día

H) Acoso de Adulto a Alumno / I) Maltrato de Adulto a Alumno (Maltrato Infantil)

Actuación ante Maltrato Infantil — Prioridad Absoluta

Si se detecta una posible vulneración de derechos en contra de un estudiante, deberá informarse de manera inmediata al Encargado de Convivencia Escolar o, en su defecto, realizarse directamente la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la PDI, respecto de cualquier delito que afecte a los estudiantes.

N°	Acción	Responsable	Plazo
1	Detección y alerta inmediata a Convivencia/Inspectoría. Denuncia si procede.	Todo integrante de la comunidad	Día 1 (24 h)
2	Diagnóstico: primera entrevista, recopilación de información, denuncia a Carabineros/PDI/OLM.	Inspector General · Director · Encargada de Convivencia	Día 1
3	Medidas de actuación: informar a familias, separar al agresor, entrevistar a estudiante, apoderado y adulto agresor por separado.	Inspector General · Directora · RRHH · Encargada de Convivencia	Día 1 y 2
4	Plan de intervención: acoger a la víctima, trabajar con Capellanía, Inspectoría y Convivencia, aplicar reglamento interno al agresor funcionario.	Inspector General · Equipo de Convivencia · Profesor Jefe	Días 6 y 7
5	Medidas y acciones correctivas. Protección inmediata para las víctimas. Sanciones para los agresores (disciplinarias, educativas, restaurativas). Apoyo psicosocial y acompañamiento emocional. Estrategias de prevención y sensibilización.	Encargado de Convivencia, Psicóloga, Capellán(a)	Durante el protocolo
6	Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial. Acompañamiento pedagógico (UTP). Plan de acompañamiento psicosocial para la víctima. Medidas formativas para el agresor.	Psicóloga, Convivencia, Capellana, Encargada de Convivencia	Durante el protocolo
7	Evaluación e informe final. Informe concluyente con todas las acciones realizadas.	Encargado de Convivencia e Inspectoría	Día 8



N°	Acción	Responsable	Plazo
8	Cierre del protocolo. Registro formal del cierre. Seguimiento para asegurar no reincidencia. Evaluación periódica de la efectividad del protocolo.	Encargado de Convivencia, Inspector General, Director	15 días hábiles

Registro obligatorio: Deberá quedar debidamente registrada la realización de cada acción del presente protocolo mediante un mecanismo que evidencie su realización (actas de entrevistas, anotación en libro, bitácora, etc.). Toda entrevista y/o acuerdo debe quedar firmado por puño y letra de los involucrados.