

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE ACOSO ESCOLAR, BULLYING, CIBERBULLYING Y MALTRATO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

1. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer un procedimiento institucional claro, oportuno y trazable para prevenir, abordar y dar respuesta a situaciones de maltrato, acoso escolar (bullying), violencia y ciberacoso que afecten a integrantes de la comunidad educativa, resguardando la integridad física y psíquica, la confidencialidad, la no revictimización, el interés superior del niño, niña y adolescente, y garantizando el debido proceso conforme a lo establecido en el Reglamento Interno.

2. ALCANCE

Este protocolo se aplica a hechos ocurridos:

1. Dentro del establecimiento (salas, patios, baños, talleres, biblioteca, gimnasio, actos, recreos, etc.)
2. En actividades organizadas por el establecimiento (salidas pedagógicas, giras, campeonatos, ceremonias, representaciones).
3. En entornos digitales (redes sociales, mensajería, plataformas), cuando afecten la convivencia, el bienestar o la seguridad de integrantes de la comunidad educativa, aun cuando ocurran fuera del horario escolar.

3. DEFINICIONES OPERATIVAS (CONCEPTOS CLAVE)

1. **Violencia:** conducta intencional o negligente que, mediante fuerza física, presión psicológica o abuso de poder, provoca daño o sufrimiento físico, emocional o social.
2. **Violencia física:** golpes, empujones, patadas, bofetadas, zamarreos, mordeduras, arañazos, lanzamiento de objetos, daño corporal con o sin objetos.
3. **Violencia psicológica:** insultos, amenazas, burlas, humillaciones, hostigamiento, aislamiento, rumores, chantaje, discriminación, intimidación.
4. **Violencia de género:** agresiones, hostigamiento, burlas o discriminación basadas en estereotipos sexistas, identidad o expresión de género, orientación sexual o trato desigual.
5. **Ciberacoso/violencia digital:** hostigamiento, amenazas, difusión de contenido ofensivo o íntimo, suplantación, funas, doxxing, mensajes repetidos o publicaciones que dañen la dignidad mediante medios digitales.

6. **Acoso escolar (bullying):** forma de violencia reiterada en el tiempo, ejercida entre estudiantes, con asimetría de poder real o percibida, que genera daño y vulnera el bienestar de la víctima.
7. **Conflicto entre pares:** desacuerdo o pelea ocasional entre estudiantes con condiciones similares, que puede requerir intervención formativa, pero no necesariamente constituye bullying.
8. **Maltrato adulto—estudiante:** cualquier acción u omisión de un adulto del establecimiento (o apoderado) que afecte física o psicológicamente a un estudiante, incluyendo trato vejatorio, humillante o discriminatorio.

4. PRINCIPIOS RECTORES

Toda actuación deberá asegurar:

- a) Protección inmediata de quien resulte afectado/a.
- b) No revictimización (evitar interrogatorios reiterados, exposición pública o mediaciones inadecuadas).
- c) Confidencialidad y resguardo de datos.
- d) Debido proceso.
- e) Enfoque formativo, preventivo y restaurativo, sin perjuicio de medidas disciplinarias cuando correspondan.
- f) Proporcionalidad de medidas, considerando edad, contexto, trayectoria, NEE y condición TEA cuando aplique.

5. RESPONSABLES INSTITUCIONALES

1. **Cualquier integrante de la comunidad educativa:** deber de informar hechos de violencia al establecimiento.
2. **Inspección General y/o Encargado/a de Convivencia Escolar:** activación del protocolo, resguardo inicial, registro y coordinación.
3. **Equipo de Convivencia:** contención, evaluación inicial, plan de intervención, seguimiento y articulación con redes.
4. **Dirección:** medidas institucionales, denuncias cuando corresponda, comunicación formal, resoluciones y resguardo del debido proceso.
5. **Profesor/a Jefe – UTP:** apoyo pedagógico, medidas educativas y coordinación de acciones con el equipo de convivencia.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL (APLICA A TODAS LAS SITUACIONES)

6.1 Activación inmediata y resguardo

1. Quien observe o reciba el relato informa de inmediato a Inspección General y/o Encargado/a de Convivencia (máximo dentro de la misma jornada escolar).
2. Se adoptan medidas de resguardo inmediatas, tales como:

- a) Separar a las partes involucradas (sin exposición pública).
 - b) Contener emocionalmente a la persona afectada.
 - c) Evaluar necesidad de primeros auxilios y/o derivación a centro asistencial si corresponde.
 - d) Disponer acompañamiento adulto y espacio protegido.
3. Se registra el hecho en formato institucional: fecha, hora, lugar, participantes, relato inicial, testigos si existen, y medidas de resguardo aplicadas.

6.2 Indagación inicial (no investigativa)

- 4. **Inspectoría/Convivencia** realiza una indagación inicial descriptiva, evitando preguntas sugestivas o repetidas.
- 5. **Se determina una calificación preliminar:** conflicto, violencia ocasional, posible bullying, maltrato adulto–estudiante, ciberacoso, presunto delito u otro.

6.3 Comunicación a apoderados/as

- 6. En casos de violencia entre estudiantes, se contactará a apoderados/as dentro de **24 horas** (idealmente el mismo día) por medio fehaciente (teléfono + correo institucional/registro escrito).
- 7. **La comunicación debe informar:** hechos generales, medidas de resguardo, pasos del procedimiento, apoyos disponibles y plazos.

6.4 Aplicación del debido proceso

- 8. Si corresponde falta grave o gravísima, se activa el procedimiento disciplinario, garantizando notificación, descargos, resolución fundada y apelación.

7. RUTAS ESPECÍFICAS SEGÚN TIPO DE SITUACIÓN

7.1 Violencia entre estudiantes (física, psicológica, digital, de genero)

1) Pasos complementarios:

- a) Se toman declaraciones breves y descriptivas (víctima, presunto agresor, testigos), evitando revictimización.

- b) Se definen medidas de resguardo mientras dure el proceso (separación en sala si corresponde, acompañamiento, ajustes de recreo, supervisión reforzada).
- c) Se activa plan de intervención formativa y psicosocial según gravedad (talleres, acompañamiento individual, compromisos conductuales, medidas reparatorias).
- d) Se deja constancia en hoja de vida solo con información objetiva y verificable.

7.2 Acoso escolar (bullying) o ciberacoso

1. Criterios para confirmación: reiteración + asimetría de poder + daño sostenido.

Pasos complementarios:

- a) Se realiza evaluación del caso (patrón, frecuencia, espacios, participantes, medios digitales).
- b) Se diseña un Plan de Intervención con acciones de curso (prevención, convivencia, monitoreo), acciones individuales (víctima/agresor) y acciones familiares.
- c) Se fijan medidas de resguardo sostenidas para la víctima (acompañamiento, supervisión, adulto referente, ajuste de espacios).
- d) Se establecen controles de seguimiento con fechas (al menos semanal durante el primer mes).
- e) Si existe difusión digital, se solicita resguardo de evidencias (capturas, enlaces) y se orienta a la familia para no duplicar contenido.

7.3 Maltrato adulto–estudiante (funcionario/a o apoderado/a)

- 1. Se resguarda de inmediato al estudiante y se evita cualquier interacción posterior con el presunto agresor mientras se evalúan medidas.
- 2. Se informa de inmediato a Dirección.
- 3. Se registra el hecho y se activa ruta de protección correspondiente.
- 4. Si existen indicios de delito o vulneración grave, se realizan las denuncias/derivaciones pertinentes conforme a la normativa y al deber de denuncia.

7.4 Violencia estudiante–adulto (agresión a docente/asistente)

- 1. Se resguarda al adulto afectado, se evalúa atención médica si corresponde y se registran evidencias
- 2. Se informa a Dirección e Inspectoría.

3. Se aplica debido proceso y se activa el protocolo específico si corresponde.
4. Se cita apoderado/a dentro de **24 horas** y se establecen medidas inmediatas de control y resguardo.

8. OBLIGACIÓN DE DENUNCIA (PLAZO 24 HORAS)

Cuando existan antecedentes que puedan constituir delito (por ejemplo: lesiones graves, amenazas graves, agresión sexual, porte de armas, tráfico de drogas, robo u otros), el establecimiento deberá realizar la denuncia dentro de **24 horas** desde que toma conocimiento, ante Carabineros, PDI o Ministerio Público.

Si el hecho requiere además medidas de protección (y especialmente si hay estudiantes menores de edad involucrados), el establecimiento podrá informar y/o derivar también al Tribunal de Familia u organismo competente para la adopción de medidas de protección, según corresponda.

9. PLAZOS MÍNIMOS INSTITUCIONALES (ESTÁNDAR DE OPORTUNIDAD)

1. **Activación y resguardo:** inmediato (misma jornada).
2. **Registro inicial:** mismo día hábil.
3. **Comunicación a apoderados/as:** dentro de **24 horas** (idealmente el mismo día).
4. **Inicio de indagación interna:** dentro de **2 días** hábiles.
5. **Recopilación de antecedentes:** hasta **5 días** hábiles.
6. **Audiencia/descargos:** dentro de **3 días** hábiles desde la notificación (según Art. 41).
7. **Resolución fundada:** preferentemente dentro de **5 días** hábiles posteriores a la audiencia.
8. **Apelación:** **5 días** hábiles.
9. **Seguimiento:** al menos 1 control dentro de **10 días** hábiles de firmada la resolución y monitoreo según gravedad.

10. REGISTROS MÍNIMOS OBLIGATORIOS

1. Registro de activación (fecha, hora, informante, lugar, medidas de resguardo).

2. Registros descriptivos de entrevistas (sin juicios).
3. Registro de comunicaciones a apoderados/as (medio, fecha, hora).
4. Evidencias (si aplica): constancia médica, capturas, fotografías de daños, informes.
5. Actas de acuerdos o compromisos.
6. Resolución fundada (si aplica) y constancia de notificación.
7. Bitácora de seguimiento.

11. CHECKLIST DE VERIFICACIÓN (MARCAR CON ✓)

- ¿Se comunicó el hecho de forma inmediata a Inspectoría o Encargado/a de Convivencia?
- ¿Se aplicaron medidas de resguardo inmediatas para proteger a la persona afectada?
- ¿Se registró el hecho el mismo día hábil con datos objetivos (fecha/hora/lugar/medidas)?
- ¿Se contactó a apoderados/as dentro de 24 horas por medio fehaciente?
- ¿Se realizó indagación inicial sin revictimización (entrevista descriptiva, sin preguntas sugestivas)?
- ¿Se definió calificación preliminar (conflicto/violencia/bullying/ciberacoso/presunto delito)?
- ¿Se activó el debido proceso si correspondía falta grave o gravísima?
- ¿Se realizó denuncia dentro de **24 horas** si existían indicios de delito?
- ¿Se elaboró e implementó plan de intervención y medidas formativas/reparatorias si aplicaba?
- ¿Se registró en hoja de vida/plataforma institucional de forma objetiva?
- ¿Se informó a instancias internas pertinentes (Dirección / Consejo de Profesores) según corresponda?
- ¿Se realizó seguimiento con registros y acuerdos (control dentro de 10 días hábiles)?
- ¿Se resguarda la confidencialidad y la no revictimización durante todo el proceso?