



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

FRENTE A SOSPECHA O DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN O AMENAZA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

AÑO 2026





PROTOCOLO DE ACTUACIÓN BULLYING ESCOLAR

1. CONCEPTO DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING

Cuando hablamos de “acoso escolar” u “hostigamiento” nos estamos refiriendo a situaciones en las que uno o más alumnos persiguen e intimidan a otro —víctima— a través de insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social, sobrenombres agresiones físicas, amenazas y coacciones... Pudiendo desarrollarse a lo largo de meses e incluso años, siendo sus consecuencias ciertamente devastadoras, sobre todo para la víctima pero también para los espectadores y para el propio agresor o agresora.

Para referirse a estas situaciones de acoso u hostigamiento, intimidación y victimización entre iguales, en la literatura especializada, medios de comunicación y en nuestro país en general se utiliza el término inglés “bullying”.

Por lo tanto, nos referimos a lo mismo cuando hablamos de acoso escolar, maltrato entre iguales o “bullying” que en nuestra lengua nos referimos al “hostigamiento”.

El primero en definir este fenómeno fue Dan Olweus, profesor de psicología de la Universidad de Bergen (Noruega 1998), para quien la victimización o “maltrato por abuso entre iguales”, es una conducta de persecución física y/o psicológica que víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a las víctimas en posiciones de las que difícilmente pueden salir por sus propios medios. La continuidad de estas “relaciones” provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso en su autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes. No se puede calificar de acoso escolar o “bullying” situaciones en las que un estudiante se relaciona con otro de forma amistosa o como juego. Tampoco cuando dos estudiantes a un mismo nivel discuten, tienen una disputa o se pelean.

Como marco teórico y fuente principal, nos referiremos a la Ley 20536 del año 2011 sobre bullying escolar. En dicha normativa, citaremos textual lo siguiente:

“Se entenderá por acoso escolar 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 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.



2. ELEMENTOS PRESENTES EN EL HOSTIGAMIENTO O BULLYNG.

- Deseo inicial obsesivo y no inhibido de infligir daño, dirigido contra alguien indefenso.
- El deseo se materializa en una acción.
- Alguien resulta dañado/a. La intensidad y la gravedad del daño dependen de la vulnerabilidad de las personas.
- El maltrato se dirige contra alguien menos poderoso/a, bien sea porque existe inhibición psicológica entre víctimas y actores, o bien porque estos últimos actúan en grupo.
- Tiene lugar de modo reiterado. Esta expectativa de repetición interminable por parte de la víctima es lo que le da su naturaleza opresiva y temible.
- Se produce con placer manifiesto.
- El agresor/a disfruta con la sumisión de la persona más débil.

3. IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR O BULLYNG

El maltrato entre iguales es un problema que ocurre en el ámbito social en general. La intimidación de los agresores y agresoras ocurre en contextos sociales en los que docentes y familias, pocas veces están al tanto de su existencia y los demás testigos no quieren involucrarse o simplemente no saben cómo ayudar.

En esta situación, una intervención efectiva debe involucrar a toda la comunidad escolar. El maltrato entre iguales es un problema serio que puede afectar dramáticamente la habilidad de los escolares a progresar académica y socialmente. Se requiere de un plan de intervención que involucre a alumnado, familia y docentes para asegurar que la totalidad de los estudiantes puedan aprender en un lugar seguro y sin miedo.

Este protocolo, se cruza con el protocolo de violencia escolar, pero se desarrolla en particular atendiendo al concepto de bullying escolar por las características e implicancias que tiene en su tratamiento.

4. FORMA DE ACOSO U HOSTIGAMIENTO ESCOLAR”.

El maltrato entre compañeros puede aparecer de forma muy diversa. No solamente se manifiesta a través de golpizas o agresiones físicas, con frecuencia se presenta como un conjunto de intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido sin respuesta. Estas son algunas de esas conductas intimidatorias:

- A. Maltrato verbal.** Son insultos, sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores.
- B. INTIMIDACIONES PSICOLÓGICAS.** Se trata de amenazas para provocar miedo, lograr algún objeto o dinero y también para obligar a hacer cosas contra su voluntad, chantaje y burlas públicas, escritos en paredes o muros, notas, cartas, mensajes a móviles y correos electrónicos amenazantes. Aquí estamos hablando el ciberbullying.





C. Mal trato físico. Tenemos 2 situaciones:

- Directo: Golpizas, lesiones con diferentes objetos, agresiones en forma de patadas,
- Indirecto: Robo y destrozo de material escolar, ropa y otros objetos personales.

A. **Aislamiento social.** Ignorar y no dirigir la palabra, impedir la participación con el resto del grupo, coaccionar a amigos de la víctima para que no interactúen con el estudiante. Rechazo a sentarse a su lado en la sala.

5. PASOS A SEGUIR POR PARTE DE UNA VÍCTIMA O TESTIGO DE BULLYING EN EL LICEO.

Un estudiante debe:

1. Informar el hecho a su profesor(a) jefe. También debe acudir a Inspectoría General o al Departamento de Convivencia.
2. El profesor(a) jefe debe también informar lo que el estudiante le señaló.
3. Tanto el estudiante como su apoderado(a) deben ser entrevistados formalmente por la Inspectora General o el Encargado de Convivencia o algún profesional del área psicosocial.
4. La información debe ser canalizada a través del Encargado de Convivencia para iniciar la investigación.
5. Cualquier miembro del establecimiento al saber una situación de hostigamiento hacia un estudiante, tiene el deber de informarlo al Encargado de Convivencia en forma verbal o escrita. Siempre debe quedar un registro firmado por el denunciante.
6. El Encargado de Convivencia debe informar el hecho al Director.

6. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA.

El proceso dependiendo de la gravedad, tiene un plazo de 10 días hábiles para la investigación. En aquellas situaciones donde los hechos son fáciles de investigar y están los medios de verificación a la mano, debe procederse de inmediato y el plazo de resolución tiene que ser el mínimo posible.

1. Entrevistar a todas las partes involucradas en el hecho.
2. Recoger las evidencias.
3. Entrevistar a apoderados involucrados.
4. Aplicar las medidas disciplinarias de acuerdo al Reglamento Interno dependiendo de las corresponsabilidades de cada estudiante.
5. Aplicar las medidas reparatorias con los profesionales del área psicosocial.
6. Si hay destrozo de materiales, pertenencias etc, los apoderados en presencia del Encargado de Convivencia u otra autoridad del Liceo, deben acordar la forma de reponer los daños ocasionados.





7. Comunicar a estudiantes y apoderados las medidas y establecer los acuerdos de mediación correspondientes.
8. Cerrar el caso.
9. Hacer seguimiento y acompañamiento.
10. Debe quedar en la hoja de vida del estudiante en el libro de clases, claramente estipulada la situación, tanto en el momento que ocurren los hechos como la conclusión del proceso.
11. Si la medida tomada es condicionalidad, al final del semestre el Consejo de Profesores determina levantar la medida o mantenerla.

7. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CIBERBULLYING

El presente protocolo considera los aspectos mencionados en la siguiente normativa: “Ley General de la Educación (Decreto de Fuerza de Ley n°2, de 2000, Arts. 10 y 16B)” y “Circular N° 482 de la SUPEREDUC”.

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación son herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, que se encuentran al alcance de todos y todas. Muchos de nuestros alumnos conviven con el celular y se comunican con sus padres, o socializan mediante las redes sociales más que de manera real.

Este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes, pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables. Ahora, cualquier cosa que se haga en la red es pública y la posibilidad que tiene de extenderse es casi ilimitada, como ilimitada es la red de contactos que cada adolescente puede tener en su computador. Por eso, y porque no todo es inocuo y acechan también muchos riesgos, es necesario que ellos sepan claramente qué es lo que pueden y lo que no pueden hacer; que conozcan cuáles de sus comportamientos cotidianos son inadecuados, incluso ilegales, y cuáles son las consecuencias de estos.

8. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

1. Cyberbullying

Se considerará Cyberbullying toda forma de acoso, agresión u hostigamiento psicológico que se realiza a través de Internet, redes sociales, o cualquier medio electrónico como computadores, teléfonos móviles u otros dispositivos. Además, debe considerar las siguientes características:

- * Es reiterado en el tiempo, daña, ofende y atemoriza al niño, niña o joven.
- Se realiza en forma individual o colectiva.
- Puede alcanzar grandes audiencias. Generalmente los agresores se ocultan en el anonimato.





2. Grooming

Es la acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas

Ejemplos de actitudes consideradas Ciberbullying o Ciber Acoso:

- “Subir” a Internet una imagen comprometedoras con datos privados, dándolos a conocer a todo aquel que ingrese a la red social, facilitando así elementos que puedan perjudicar o avergonzar a la víctima.
- Participar en “encuestas” y/ o utilizar una foto de la víctima, o su familia y/ o cercanos, en una web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente y cargarle de puntos o votos para que aparezca en los primeros lugares.
- Hacerse pasar por otra persona, en redes sociales o foros, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales.
- Ofender en foros o en comentarios a cualquier miembro de la comunidad, escribiendo con vocabulario grosero o agresivo, discriminador, peyorativo, etc.
- Participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- Crear grupos virtuales en contra de una persona específica.
- Generar rumores que atenten contra la dignidad del estudiante, a través de las redes sociales, respecto a una persona en específico.
- Usurpar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes violando su intimidad y utilizar para enviar correos ofensivos a terceras personas.

9. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN.

- Prohibir el uso del teléfono dentro de la sala de clases, al no ser que el docente guíe por una acción pedagógica la utilización de este.
- El profesor jefe solo autorizará la creación de un whatsapp donde él (o la profesora) pueda leer los mensajes que solo se restringirán a cuestiones académicas y propias del curso.
- Cualquier otro whatsapp que exista en un curso, no es oficial y, pasa a ser una falta grave su uso inadecuado.
- Promover este protocolo en las clases de orientación como también en las reuniones de apoderados.

Como requisito para activar este protocolo se requiere de evidencia fotográfica o de otro tipo. Es muy importante mantener las pruebas de los correos ofensivos, los mensajes de texto y las conversaciones en la red.



10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

1. Cualquier autoridad debe recibir la denuncia de un hecho de ciberacoso.
2. Quién reciba la denuncia debe derivarlo de inmediato tanto al Encargado de Convivencia como a la Inspectora General del nivel correspondiente. Además debe ser de inmediato informado el hecho al Director y profesor(a) jefe.
3. Se entrevistará de inmediato a las partes involucradas, como a los apoderados de las partes.
4. Habrá un plazo inicial de 10 días hábiles para el desarrollo de la investigación.
5. De acuerdo a las evidencias y gravedad del hecho, el apoderado del estudiante acosado, queda en libertad de poner la denuncia en carabineros o PDI, cuestión que no impide el proceso de investigación en el establecimiento.
6. El Director, o la Inspectora General o el Encargado de Convivencia, deberán de inmediato exigir que se elimine algún grupo de whatsapp ajeno al oficial del curso, de donde pudiera haber una situación de acoso hacia la víctima.
7. El o los estudiantes que en la investigación se involucran como victimarios, por prevención se les dará una suspensión de clases por 3 días, pudiendo extenderse esta medida. Esto sin perjuicio que, el profesor(a) jefe deberá procurar que los estudiantes con esta medida estén recibiendo a diario las materias de las diferentes asignaturas.
8. De determinarse la culpabilidad de estudiantes hacia la víctima, las sanciones hacia él o los victimarios serán las siguientes:
 - Cambio de curso.
 - Condicionalidad de su matrícula, sujeta a consulta al finalizar el semestre o el año al Consejo de Profesores.
 - Deberán pedir disculpas públicas a la víctima delante de su familia. Esto por simetría, debe hacerlo en presencia de su familia.
 - Con estas acciones el Encargado de Convivencia levantará un acta final de conciliación para cerrar el caso.

11. APOYO A VÍCTIMA Y VICTIMARIO

De esta acción, es responsable el psicólogo del Departamento de Convivencia.

- Orientar al victimario a que aprenda las consecuencias que puede conllevar su implicancia en esta situación.
- Comprometerlo a él y a su familia, que regulen la forma de usar las redes sociales.
- Orientar a la víctima y hacerle un acompañamiento quincenal.
- Orientarlo a él y a su familia, de cómo poder dar un buen uso a las redes sociales.

En ocasiones, debido a la falta de pruebas u otros factores, es imposible confirmar a los victimarios del ciberbullying. En estos casos, el establecimiento procederá de la siguiente manera:





- 1) Se cita a la Madre, Padre y/ o Apoderado del estudiante que realizó la denuncia para informar que no ha sido posible determinar a él o los victimario(s) y se entregan medidas de apoyo al alumno y formativas al grupo curso.
- 2) El equipo de convivencia escolar realizará un seguimiento de las medidas implementadas.
- 3) En caso de que las agresiones continúen o el apoderado lo desee, se podrá derivar la situación a una entidad externa (PDI o Carabineros).
- 4) Si transcurrido el plazo de observación no existen conductas o hechos que hagan presumir la continuidad de las conductas de Ciberbullying se cerrará definitivamente la “Carpeta de Investigación”.
- 5) De esta decisión de cerrar definitivamente la “Carpeta de Investigación”, también debe informarse a la Madre, Padre y/ o Apoderado en una entrevista.

En caso de detectarse denuncias infundadas el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará al psicólogo del colegio al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria.

En el caso que un victimario continúe cometiendo acoso cibernético, y los hechos así lo evidencian, el Director informará al apoderado de la cancelación de matrícula del estudiante, informando con los antecedentes recogidos al MINEDUC. Además, hará junto al Encargado de Convivencia y la Inspectora General, la denuncia correspondiente a Fiscalía. Esta denuncia involucrará tanto al estudiante como a su apoderado(a) si es mayor de 14 años y solo a su apoderado(a) si es menor de 14 años de edad.

12. PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE GROOMING

I. GROOMEN DE UN FUNCIONARIO HACIA UN ESTUDIANTE

Ante la denuncia de que un funcionario del colegio ha realizado grooming hacia un estudiante, se procederá de la siguiente manera:

- Se informará de manera inmediata al director del establecimiento.
- El director del establecimiento informará al SLEP Santa Corina que es el sostenedor del Liceo.
- Se citará al apoderado de la víctima para informarle la situación y los pasos a seguir.
- El director del establecimiento, y de acuerdo con la ley vigente, denunciará el hecho en la PDI para que ellos realicen la investigación correspondiente.
- El trabajador será desvinculado del establecimiento, aplicando de inmediato el sumario o la sanción que corresponda según su contrato laboral.
- El estudiante será evaluado por el psicólogo del establecimiento para determinar la necesidad de continuar terapia externa. Si así fuera, se brindarán todas las facilidades, si el apoderado lo requiere, para que este sea atendido en el servicio público (CESFAM, hospital).





II. GROOMING REALIZADO POR UN ADULTO EXTERNO A UN ESTUDIANTE DEL LICEO.

Ante la denuncia o sospecha de que un alumno o alumna está siendo víctima de grooming, el establecimiento procederá de la siguiente manera:

- El Equipo de Convivencia escolar debe acoger la denuncia e informar de manera inmediata al director del establecimiento.
- El director del establecimiento, junto al Equipo de Convivencia Escolar, citará al apoderado de la víctima para informar la situación acontecida y la consecuente denuncia a la PDI.
- El estudiante será evaluado por el psicólogo del establecimiento para determinar la necesidad de continuar terapia externa. Si así fuera, se brindarán todas las facilidades, si el apoderado lo requiere, para que este sea atendido en el servicio público (CESFAM, hospital).

III. GROOMING DE UN APODERADO HACIA UN ESTUDIANTE DEL LICEO.

En caso de que un estudiante del colegio esté siendo víctima de grooming y el victimario sea un padre o apoderado, el establecimiento procederá de la siguiente manera:

- Se informará de manera inmediata al director del establecimiento.
- Si fue una persona diferente al apoderado quien realizó la denuncia, se le debe informar de manera inmediata.
- Se entrevistará a la persona que denuncia dejando acta correspondiente.
- Se brindará a la víctima apoyo psicológico en el establecimiento.
- El hecho será denunciado en la PDI por el Director junto a la Inspectora General y el Encargado de Convivencia.
- Dirección del colegio, en conjunto con convivencia escolar, informará al padre o apoderado denunciado lo ocurrido y que, mientras dure la investigación de la PDI, no podrá llevar a cabo su rol ni acercarse al establecimiento.

Si la PDI determina que no tuvo participación en los hechos denunciados, podrá volver a sus funciones habituales e ingresar al colegio.

