

PROTOCOLO 18

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL CIBERACOSO (CIBERBULLYING) Y GROOMING



I. INTRODUCCIÓN

La Escuela Concentración Los Loros reconoce que el uso de las tecnologías digitales constituye una herramienta fundamental para el aprendizaje, la comunicación y la participación de los estudiantes. Sin embargo, el uso inadecuado de redes sociales, aplicaciones de mensajería, videojuegos en línea y otras plataformas digitales puede generar situaciones de violencia que afectan la integridad física, psicológica, emocional y social de quienes forman parte de la comunidad educativa.

Las situaciones de violencia digital pueden producirse tanto dentro como fuera del establecimiento educacional. Cuando dichas conductas tengan una incidencia directa en la convivencia educativa, afecten el bienestar de uno o más integrantes de la comunidad educativa o alteren el normal desarrollo de las actividades escolares, serán abordadas conforme a las disposiciones del presente protocolo.

La intervención del establecimiento tendrá un carácter prioritariamente preventivo, formativo y restaurativo, sin perjuicio de la aplicación de las medidas disciplinarias contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa y de la obligación de denunciar ante las autoridades competentes cuando los hechos pudieran constituir delito.

Asimismo, el establecimiento promoverá el desarrollo de competencias de ciudadanía digital, el uso seguro y responsable de las tecnologías, la protección de la privacidad, el respeto por la dignidad de las personas y la prevención de toda forma de violencia digital.

Toda actuación desarrollada en el marco del presente protocolo deberá respetar los principios de interés superior del estudiante, enfoque de derechos, inclusión, buen trato, confidencialidad, corresponsabilidad, proporcionalidad y debido proceso, conforme al Reglamento Interno de Convivencia Educativa y a la normativa vigente.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un procedimiento claro, oportuno y respetuoso de los derechos de las personas para prevenir, detectar, investigar, intervenir y realizar el seguimiento de situaciones de ciberacoso (cyberbullying) y grooming que afecten a estudiantes de la comunidad educativa, promoviendo un ambiente digital seguro, inclusivo y libre de violencia.

Objetivos Específicos

Establecer un procedimiento institucional para la recepción, investigación y resolución de denuncias relacionadas con situaciones de ciberacoso y grooming.

Proteger la integridad física, psicológica, emocional y social de los estudiantes involucrados.

Promover el uso seguro, responsable y respetuoso de las tecnologías digitales y redes sociales.

Fomentar el desarrollo de habilidades de ciudadanía digital, autocuidado y convivencia respetuosa en entornos digitales.

Implementar medidas de protección, apoyo psicosocial y seguimiento para los estudiantes afectados.

Promover acciones formativas y preventivas dirigidas a estudiantes, funcionarios, madres, padres y apoderados respecto de los riesgos asociados al uso de plataformas digitales.

Favorecer la coordinación con las familias y con las autoridades competentes cuando los hechos puedan constituir delito.

Resguardar el debido proceso, la confidencialidad y la presunción de inocencia durante toda la investigación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

El presente protocolo se fundamenta en el marco jurídico nacional e internacional vigente que protege el derecho a la educación, la integridad física, psicológica y emocional de niños, niñas y adolescentes, la promoción de la convivencia educativa y la prevención de toda forma de violencia ejercida mediante medios digitales.

Su aplicación deberá desarrollarse conforme a los principios establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa (RICE) de la Escuela Concentración Los Loros, resguardando el interés superior del estudiante, el enfoque de derechos, la inclusión, el buen trato, la igualdad y no discriminación, la confidencialidad, la corresponsabilidad, la proporcionalidad y el debido proceso. El presente protocolo considera especialmente las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N.º 20.370, General de Educación.
- Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N.º 20.845 de Inclusión Escolar.
- Ley N.º 20.609 que establece medidas contra la discriminación arbitraria.
- Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- Código Penal de la República de Chile, respecto de los delitos que pudieran afectar a niños, niñas y adolescentes mediante medios digitales.
- Código Procesal Penal, en lo relativo al deber de denuncia cuando corresponda.

- Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en lo que resulte aplicable al tratamiento de información personal.
- Resolución Exenta N.º 482 de la Superintendencia de Educación, que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos para establecimientos de Educación Básica y Media.
- Las demás leyes, reglamentos, circulares, dictámenes y orientaciones emitidas por el Ministerio de Educación y la Superintendencia de Educación que resulten aplicables.

IV. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Toda actuación desarrollada en el marco del presente protocolo deberá orientarse por los siguientes principios:

- Interés superior del estudiante
- Enfoque de derechos
- Debido proceso
- Presunción de inocencia
- Confidencialidad
- Protección de la víctima
- Corresponsabilidad
- Ciudadanía digital

V. DEFINICIONES

Ciberacoso (Ciberbullying): Corresponde a toda conducta reiterada de hostigamiento, intimidación, humillación, amenaza, exclusión o difusión de contenido ofensivo realizada entre estudiantes mediante redes sociales, plataformas digitales, aplicaciones de mensajería, videojuegos en línea, correos electrónicos u otros medios tecnológicos, afectando la integridad física, psicológica o emocional de la víctima.

Grooming: Corresponde a la conducta mediante la cual una persona adulta establece contacto con un niño, niña o adolescente a través de medios digitales con la finalidad de generar confianza para obtener material de connotación sexual, concertar encuentros o cometer delitos de carácter sexual.

Violencia digital: Toda acción realizada mediante medios tecnológicos que tenga por finalidad o consecuencia provocar daño psicológico, emocional, social o reputacional a otra persona, incluyendo amenazas, hostigamiento, difusión de imágenes sin autorización, suplantación de identidad, creación de perfiles falsos u otras conductas similares.

Evidencia digital: Toda información almacenada o transmitida mediante dispositivos electrónicos que pueda contribuir al esclarecimiento de los hechos, tales como capturas de pantalla, mensajes, correos electrónicos, fotografías, videos, audios, enlaces, publicaciones o registros digitales.

Ciudadanía digital: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten utilizar las tecnologías digitales de manera responsable, segura, ética, respetuosa y conforme a los derechos y deberes de las personas.

Perfil o cuenta falsa: Cuenta creada en redes sociales, aplicaciones o plataformas digitales utilizando información falsa, datos de otra persona o una identidad ficticia con el propósito de ocultar la identidad real de quien la administra o de realizar acciones que puedan afectar a terceros.

Revictimización: Situación en la que una persona afectada vuelve a experimentar daño emocional o psicológico como consecuencia de actuaciones inadecuadas durante el proceso de investigación o intervención.

VI. PREVENCIÓN

La prevención del ciberacoso (ciberbullying) y del grooming constituye una responsabilidad compartida entre el establecimiento, las familias, los estudiantes y los demás integrantes de la comunidad educativa.

Con el propósito de promover una convivencia educativa segura también en los entornos digitales, la Escuela Concentración Los Loros desarrollará acciones permanentes de prevención, educación y sensibilización, entre las que podrán considerarse:

- Promover el uso responsable, seguro y respetuoso de las tecnologías digitales y redes sociales.
- Desarrollar actividades de formación en ciudadanía digital, autocuidado y protección de la identidad digital.
- Educar a los estudiantes respecto de los riesgos asociados al uso de internet, redes sociales, videojuegos en línea y aplicaciones de mensajería.
- Promover el respeto por la privacidad, la protección de datos personales y el consentimiento en el uso y difusión de imágenes o información de otras personas.
- Desarrollar actividades pedagógicas relacionadas con el buen trato, la empatía, la resolución pacífica de conflictos y la prevención de la violencia digital.
- Informar a madres, padres y apoderados acerca de los riesgos asociados al uso de plataformas digitales y de las herramientas disponibles para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes.
- Difundir los canales institucionales para denunciar situaciones de violencia digital.
- Promover el uso adecuado de la inteligencia artificial, redes sociales y otras herramientas tecnológicas, fomentando el respeto por los derechos de las personas.
- Realizar acciones preventivas cuando se detecten situaciones que puedan afectar la convivencia educativa mediante medios digitales.

VII. INDICADORES DE ALERTA

La existencia de uno o más de los siguientes indicadores no constituye prueba de una situación de ciberacoso o grooming; sin embargo, podrá justificar la activación de medidas de apoyo o el inicio de una investigación cuando existan antecedentes adicionales.

Entre los indicadores se encuentran:

- Cambios repentinos en el estado de ánimo.
- Aislamiento social o rechazo a participar en actividades escolares.
- Temor o ansiedad al utilizar el teléfono celular o dispositivos electrónicos.
- Eliminación repentina de cuentas en redes sociales.
- Cambios frecuentes de contraseñas por temor a accesos no autorizados.
- Bajo rendimiento académico sin causa aparente.
- Inasistencias reiteradas o rechazo a asistir al establecimiento.
- Alteraciones del sueño o del apetito.
- Manifestaciones de tristeza, angustia, irritabilidad o ansiedad.
- Recepción constante de mensajes ofensivos, amenazas o publicaciones humillantes.
- Difusión de fotografías, videos o información personal sin consentimiento.
- Referencias a perfiles falsos o cuentas anónimas creadas para hostigar o ridiculizar a un integrante de la comunidad educativa.
- Cualquier otra conducta que permita presumir una afectación de la integridad física, psicológica o emocional del estudiante.

VIII. MEDIDAS INMEDIATAS DE PROTECCIÓN

Cuando el establecimiento tome conocimiento de una posible situación de ciberacoso o grooming, adoptará oportunamente las medidas necesarias para resguardar la integridad de la persona afectada.

Entre ellas podrán considerarse:

- Brindar contención emocional inicial al estudiante afectado.
- Evitar la exposición innecesaria de la víctima frente a otros estudiantes o integrantes de la comunidad educativa.
- Informar oportunamente a la madre, padre o apoderado cuando corresponda.
- Coordinar apoyo con la Coordinación de Convivencia Educativa, Inspectoría General, Profesor Jefe, Equipo Psicosocial u otros profesionales del establecimiento.
- Evaluar la necesidad de implementar medidas pedagógicas o de acompañamiento mientras se desarrolla la investigación.
- Realizar seguimiento de la situación durante todo el procedimiento.

La implementación de estas medidas no implicará prejuzgar respecto de la responsabilidad de las personas eventualmente involucradas.

IX. RESGUARDO DE LA EVIDENCIA DIGITAL

Con el objeto de favorecer el adecuado esclarecimiento de los hechos, el establecimiento orientará a la persona afectada y a su familia respecto de la importancia de conservar la evidencia digital disponible.

Podrán considerarse como evidencia, entre otros antecedentes:

- Capturas de pantalla.
- Fotografías.
- Videos.
- Audios.
- Mensajes de texto.
- Correos electrónicos.
- Publicaciones en redes sociales.
- Enlaces (links) a publicaciones o perfiles.
- Registros de conversaciones.
- Cualquier otro antecedente digital relacionado con los hechos denunciados.

El establecimiento podrá solicitar voluntariamente dichos antecedentes para efectos de la investigación interna, resguardando la confidencialidad de la información.

En ningún caso el establecimiento podrá exigir a estudiantes, madres, padres o apoderados la entrega de contraseñas personales, el acceso a cuentas privadas, la revisión de dispositivos electrónicos personales ni la obtención de evidencia mediante acciones que vulneren los derechos fundamentales de las personas.

Cuando existan antecedentes que pudieran constituir delito, la preservación y análisis de la evidencia corresponderá a las autoridades competentes.

X. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Artículo 1: Recepción de la denuncia

Toda persona integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de una posible situación de ciberacoso (ciberbullying) o grooming deberá informar los hechos a Inspectoría General, a la Coordinación de Convivencia Educativa, al Profesor Jefe o a cualquier funcionario del establecimiento.

La denuncia podrá realizarse de manera verbal o escrita y deberá registrarse formalmente, dejando constancia de:

- Fecha y hora de la denuncia.
- Persona que informa los hechos.
- Persona presuntamente afectada.
- Descripción objetiva de la situación.
- Plataforma digital involucrada, cuando sea conocida.
- Evidencias disponibles.

La sola presentación de una denuncia no constituye prueba de responsabilidad y dará inicio al procedimiento de investigación correspondiente.

Artículo 2: Medidas inmediatas de resguardo

Recibida la denuncia, el establecimiento adoptará oportunamente las medidas necesarias para proteger a la persona presuntamente afectada.

Entre ellas podrán considerarse:

- Contención emocional.
- Entrevista privada con la víctima.
- Información inmediata al apoderado.
- Acompañamiento del Equipo de Convivencia Educativa.
- Evaluación de apoyos pedagógicos o psicosociales.
- Otras medidas de protección que resulten pertinentes.

Estas medidas tendrán un carácter preventivo y no constituirán una sanción respecto de las personas eventualmente involucradas.

Artículo 3: Investigación interna

La Coordinación de Convivencia Educativa, en conjunto con Inspectoría General y/o Dirección, realizará una investigación destinada a esclarecer objetivamente los hechos.

Podrán desarrollarse, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Entrevistas individuales con la persona afectada.
- Entrevistas con estudiantes involucrados.
- Entrevistas con testigos.
- Revisión de antecedentes aportados voluntariamente.
- Revisión de capturas de pantalla, mensajes, fotografías, videos, enlaces u otra evidencia digital disponible.
- Elaboración de registros escritos de todas las actuaciones realizadas.

Toda entrevista deberá desarrollarse en un ambiente de respeto, confidencialidad y protección de los derechos de los estudiantes.

Artículo 4: Información a madres, padres y apoderados

Cuando los involucrados sean estudiantes, el establecimiento informará oportunamente a sus madres, padres o apoderados acerca del inicio del procedimiento, de las medidas de apoyo implementadas y del desarrollo de la investigación, resguardando siempre la confidencialidad de los antecedentes.

Artículo 5: Cuentas falsas, perfiles anónimos o autor desconocido

Cuando los hechos involucren perfiles falsos, cuentas anónimas o publicaciones cuya autoría no pueda determinarse de manera inmediata, el establecimiento realizará todas las diligencias razonables destinadas a recopilar antecedentes que permitan esclarecer los hechos.

Entre dichas diligencias podrán considerarse:

- Recopilar capturas de pantalla, enlaces y demás evidencia digital.
- Solicitar voluntariamente antecedentes a los involucrados.
- Entrevistar a estudiantes, funcionarios o testigos que puedan aportar información.
- Orientar a la familia para denunciar la cuenta o publicación ante la plataforma digital correspondiente (Instagram, Facebook, TikTok, WhatsApp u otras).

La sola sospecha respecto de la identidad de quien administra una cuenta o perfil digital no constituirá prueba suficiente para establecer responsabilidad disciplinaria.

Artículo 6: Cuando no sea posible identificar al responsable

Si concluida la investigación interna no existen antecedentes suficientes para identificar a la persona responsable de la creación de una cuenta, perfil, publicación o cualquier otra acción constitutiva de ciberacoso, el establecimiento procederá al cierre fundado del procedimiento.

En estos casos deberá:

- Registrar todas las diligencias realizadas durante la investigación.
- Informar a la persona afectada y a su familia sobre el resultado del procedimiento.
- Mantener las medidas de protección y acompañamiento cuando corresponda.
- Implementar acciones preventivas y formativas con el curso o la comunidad educativa.
- Orientar a la familia respecto de la posibilidad de denunciar los hechos ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI) o el Ministerio Público cuando los hechos pudieran constituir delito.

La imposibilidad de identificar al responsable no exime al establecimiento de su deber de investigar, adoptar medidas de protección y brindar apoyo a la persona afectada.

Artículo 7: Análisis de antecedentes

Concluida la investigación, la Coordinación de Convivencia Educativa elaborará un informe con todos los antecedentes recopilados, el cual será remitido a Dirección para la adopción de las medidas correspondientes.

Las decisiones deberán fundarse únicamente en antecedentes objetivos y verificables.

No podrán aplicarse medidas disciplinarias basadas exclusivamente en rumores, comentarios, publicaciones no verificadas o presunciones.

Artículo 8: Aplicación de medidas

Cuando la investigación permita acreditar la participación de uno o más integrantes de la comunidad educativa, el establecimiento aplicará las medidas contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa, considerando:

- La gravedad de los hechos.
- La reiteración de la conducta.
- La edad y nivel de desarrollo del estudiante.
- La intencionalidad.
- El daño ocasionado.
- Las circunstancias atenuantes y agravantes.

Las medidas podrán comprender acciones:

- Formativas.
- Pedagógicas.
- Restaurativas.
- Disciplinarias.

Asimismo, podrán implementarse acciones de reparación cuando ello resulte procedente.

Artículo 9: Denuncia ante las autoridades competentes

Cuando durante la investigación existan antecedentes que hagan presumir la comisión de un delito, especialmente en situaciones de grooming, amenazas graves, extorsión, difusión de imágenes íntimas sin consentimiento, explotación sexual, sextorsión u otros delitos cometidos mediante medios digitales, el Director del establecimiento deberá efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, conforme a la legislación vigente.

El establecimiento colaborará con las autoridades competentes entregando los antecedentes disponibles que sean legalmente requeridos.

La identificación del autor de perfiles falsos, cuentas anónimas o publicaciones digitales corresponderá exclusivamente a las autoridades competentes dentro del marco de una investigación penal, cuando ello resulte procedente.

Artículo 10: Seguimiento

Una vez finalizado el procedimiento, la Coordinación de Convivencia Educativa realizará el seguimiento de la situación con el propósito de:

- Verificar el bienestar de la persona afectada.
- Evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- Prevenir nuevas situaciones de violencia digital.
- Fortalecer las acciones formativas y preventivas con el curso o la comunidad educativa cuando resulte necesario.

XI. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Paso	Descripción	Responsable(s)	Plazo	Producto / Registro
1. Recepción de denuncia	Recepcionar la denuncia verbal o escrita, registrar la los antecedentes e informar a Dirección cuando corresponda.	Cualquier funcionario, Inspectoría General, Coordinación de Convivencia Educativa Dirección.	Inmediato dentro del mismo día hábil.	o Registro del formal de la denuncia.
2. Medidas inmediatas de resguardo	Implementar acciones de protección para la persona afectada y preservar evidencia disponible.	Inspectoría General, Coordinación de Convivencia Educativa Dirección.	de Inmediato. y	Registro de medidas adoptadas.
3. Investigación interna	Recopilar antecedentes mediante entrevistas, revisión de evidencia digital y demás diligencias pertinentes.	Coordinación de Convivencia Educativa, Inspectoría General Dirección.	de Hasta 5 días hábiles, prorrogables por y causa justificada.	Informe de investigación.

Paso	Descripción	Responsable(s)	Plazo	Producto / Registro
4. Información a las familias	Informar a madres, padres o apoderados de los estudiantes involucrados sobre el procedimiento y las medidas de apoyo implementadas.	Inspectoría General y Dirección.	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la denuncia.	Registro de la comunicación.
5. Cuentas falsas o autor desconocido	Recopilar antecedentes disponibles y orientar la denuncia ante la plataforma digital cuando corresponda.	Coordinación de Convivencia Educativa.	Durante la investigación.	Registro de diligencias realizadas.
6. Análisis de antecedentes	Analizar objetivamente la información recopilada para determinar si existen antecedentes suficientes para establecer responsabilidades.	Dirección y Coordinación de Convivencia Educativa.	Dentro de los 2 días hábiles siguientes al término de la investigación.	Resolución fundada.
7. Aplicación de medidas	Aplicar medidas formativas, pedagógicas, restaurativas o disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Convivencia Educativa.	Dirección, Inspectoría General y Coordinación de Convivencia Educativa.	Inmediatamente y después de la resolución.	Registro de las medidas aplicadas.
8. Denuncia ante autoridades competentes	Cuando los hechos pudieran constituir delito, efectuar la denuncia correspondiente y	Director(a).	Conforme a la normativa vigente.	Copia de denuncia o constancia.

Paso	Descripción	Responsable(s)	Plazo	Producto / Registro
	colaborar con la investigación.			
9. Seguimiento	Verificar el bienestar de la persona afectada y la efectividad de las medidas implementadas.	el Coordinación de Convivencia y Educativa, Profesor Jefe y Equipo Psicosocial.	Hasta 30 días posteriores al cierre del Registro de procedimiento, o seguimiento y mientras la situación requiera.	

XII. GLOSARIO

Ciberacoso (Ciberbullying): Conducta reiterada de hostigamiento, intimidación, humillación, amenaza o exclusión realizada entre estudiantes mediante redes sociales, aplicaciones de mensajería, videojuegos en línea, correos electrónicos u otros medios digitales, que afecta la integridad física, psicológica, emocional o social de la víctima.

Grooming: Conducta mediante la cual una persona adulta contacta a un niño, niña o adolescente a través de internet u otros medios digitales con la finalidad de obtener material de connotación sexual, concertar encuentros o cometer delitos sexuales.

Violencia digital: Toda acción realizada mediante medios tecnológicos destinada a dañar, intimidar, hostigar, amenazar, humillar o afectar la integridad física, psicológica, emocional o social de otra persona.

Evidencia digital: Información contenida en dispositivos electrónicos o plataformas digitales que puede contribuir al esclarecimiento de los hechos, tales como capturas de pantalla, mensajes, publicaciones, fotografías, videos, audios, enlaces u otros registros digitales.

Perfil o cuenta falsa: Cuenta creada utilizando datos falsos, una identidad ficticia o la identidad de otra persona con el propósito de ocultar la identidad real de quien la administra o de afectar a terceros.

Ciudadanía digital: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten utilizar internet y las tecnologías digitales de manera responsable, ética, segura y respetuosa de los derechos de las demás personas.

Revictimización: Situación en la que la persona afectada vuelve a experimentar daño como consecuencia de actuaciones inadecuadas durante la investigación o intervención institucional.

Convivencia Educativa: Proceso permanente de construcción colectiva basado en el respeto mutuo, el buen trato, la inclusión, la participación, la corresponsabilidad y la resolución pacífica de los conflictos, tanto en espacios presenciales como digitales.

XIII. DISPOSICIONES FINALES

Las situaciones no previstas en el presente protocolo serán resueltas por la Dirección del establecimiento, en conjunto con la Coordinación de Convivencia Educativa, resguardando el interés superior del estudiante, el debido proceso, la protección integral de niños, niñas y adolescentes y los principios establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa y en la normativa vigente.

Toda la información recopilada durante el procedimiento tendrá carácter reservado y será utilizada únicamente para los fines propios de la investigación, respetando la dignidad, privacidad y derechos de las personas involucradas.

Las modificaciones legales, reglamentarias, circulares, dictámenes u orientaciones emitidas con posterioridad a la aprobación del presente protocolo se entenderán incorporadas en todo aquello que resulte aplicable, sin perjuicio de las actualizaciones formales que deba realizar el establecimiento.