

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O CIBERBULLYING

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento institucional único, formal, claro, confidencial y de carácter formativo-restaurativo para detectar, intervenir y resolver situaciones de maltrato físico, psicológico o digital (ciberbullying o ciberacoso) entre estudiantes. Todo esto, garantizando el resguardo irrestricto de su integridad física y psíquica, la protección de su salud mental y promoviendo el bienestar socioemocional bajo una ética del cuidado y en un entorno de educación especial inclusiva, en perfecta sintonía con las normativas legales vigentes y el Reglamento Interno de Convivencia Educativa (RICE) de la institución.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo es vinculante y de cumplimiento obligatorio para todos/as los/as estudiantes de los niveles Parvulario, Básico y Laboral, así como para el sostenedor, equipo directivo, docentes, asistentes de la educación (técnicos, administrativos y de servicios), padres, madres, cuidadores y apoderados (titulares o suplentes) de la comunidad educativa de la Escuela Especial ANADIME, aplicándose tanto en interacciones presenciales dentro y fuera del establecimiento como en entornos virtuales de interacción social.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Este instrumento se sustenta en el ordenamiento jurídico de la República de Chile y en el marco regulatorio del Ministerio de Educación:

- **Constitución Política de la República de Chile:** Garantiza el derecho fundamental a la integridad física y psíquica de las personas.
- **Ley N.º 21.809 (Convivencia, Buen Trato y Bienestar):** Moderniza las normas de gestión y convivencia escolar, exigiendo un enfoque sistémico centrado en el buen trato, el bienestar socioemocional, entornos virtuales seguros y la protección prioritaria de la salud mental de las comunidades.
- **Ley N.º 21.545 (Ley TEA):** Asegura los derechos, igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con Trastorno del Espectro Autista, prohibiendo cualquier medida punitiva ante conductas que deriven de desregulaciones conductuales o emocionales.
- **Ley N.º 21.643 (Ley Karin):** Introduce directrices preventivas obligatorias sobre el acoso y la violencia en los entornos laborales, resguardando la dignidad y salud mental de los trabajadores frente a agresiones externas o virtuales.
- **Ley N.º 21.801 (Regulación de Dispositivos Electrónicos):** Prohíbe y regula el uso de dispositivos de comunicación personal en las aulas de clases para favorecer la concentración y el buen trato.
- **Ley N.º 21.128 (Aula Segura):** Regula las facultades de los directivos ante hechos de violencia gravísima que afecten la seguridad de la comunidad, garantizando siempre el debido proceso.

- **Ley N.º 20.536 (Sobre Violencia Escolar y Ciberbullying):** Promueve la buena convivencia y define el acoso escolar.
- **Ley N.º 21.430 (Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia):** Alinea los procedimientos escolares bajo el interés superior del niño.
- **Ley N.º 20.422:** Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- **Decretos N.º 170/2009, N.º 87/1990 y N.º 83/2015 del MINEDUC:** Regulan los procesos de adecuación curricular, inclusión y educación especial.

4. PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PASO A PASO

ETAPA 1: DETECCIÓN, RECEPCIÓN SEGURA Y REGISTRO

Procedimiento de Alerta: La situación puede ser identificada mediante observación directa de los funcionarios (en el aula, patios, comedores o actividades extracurriculares), por revelación directa de la víctima, o por información de terceros (compañeros, docentes o apoderados).

Canales de Denuncia Oficiales:

Vía Presencial: Ante el Profesor(a) Jefe, Coordinación de Convivencia Educativa, Unidad Técnica Pedagógica (UTP) o Dirección.

Vía Digital: Mediante el Canal de Denuncias Seguro y Confidencial oficial de la escuela a través del correo institucional: convivenciaescolar@anadime.cl.

Obligación de Registro y Plazos: El primer funcionario que tome conocimiento del hecho (docente, asistente o directivo) debe consignarlo formalmente en la bitácora institucional y notificar en un plazo no mayor a 24 horas al Profesor(a) Jefe, Coordinadora de UTP, Encargada de Convivencia Educativa o Directora. Se resguardará con estricto sigilo la confidencialidad de la identidad del informante.

ETAPA 2: MEDIDAS CAUTELARES DE RESGUARDO INMEDIATO Y CONTENCIÓN

Con el objeto de mitigar el impacto emocional y proteger la salud mental de los involucrados, la Dirección, junto al Equipo de Convivencia, decretará de forma autónoma e inmediata medidas cautelares de emergencia, sin esperar la conclusión de la indagación técnica:

- **Separación y Resguardo:** Separar de manera cuidadosa, formativa y respetuosa los espacios físicos comunes o virtuales de interacción social escolar de los involucrados para evitar escalamientos del conflicto.
- **Contención Emocional Activa:** Aplicación inmediata de estrategias ante Desregulaciones Emocionales y Conductuales (DEC) de acuerdo con el protocolo interno de la escuela, manteniendo la calma, usando tonos de voz tranquilizadores y resguardando la dignidad de los estudiantes.
- **Tutorías de Emergencia:** Derivación transitoria para apoyo y contención socioemocional a cargo de la Psicóloga del establecimiento.

- **Resguardo de Identidad:** Protección rigurosa de la identidad y privacidad de todos los involucrados para evitar re victimizaciones o estigmatizaciones en la comunidad.

ETAPA 3: COMUNICACIÓN Y CITACIÓN A APODERADOS

Plazos de Notificación: La Coordinación de Convivencia Educativa o la Dirección citará de manera obligatoria a los padres, madres, apoderados o tutores de todos los estudiantes involucrados en un plazo máximo de 48 horas hábiles contadas desde el ingreso del reporte o denuncia.

Formalidad: La comunicación de urgencia podrá ser telefónica, pero deberá formalizarse en entrevistas presenciales rigurosas, donde se registrará la sesión mediante actas firmadas por las partes y los profesionales intervinientes.

ETAPA 4: ANÁLISIS TÉCNICO, INVESTIGACIÓN Y GRADUACIÓN DE CONDUCTAS

Análisis Técnico: La Coordinación de Convivencia Educativa, junto con la Psicóloga institucional, procederá a la recopilación técnica de los antecedentes (testimonios, observación interdisciplinaria y evidencias digitales sin vulnerar la privacidad en base a la Ley N.º 21.801).

Entrevistas Protegidas: Se realizarán bajo un marco de profunda empatía, respetando los ritmos de los/as estudiantes de educación especial, garantizando ambientes de calma, y asegurando el acompañamiento de sus padres o tutores para evitar interrogatorios hostiles o revictimizantes.

Graduación de Conductas (Enfoque RICE de ANADIME): De acuerdo con las actualizaciones de la Ley N.º 21.809, se eliminan las categorías punitivas tradicionales, clasificando y abordando los incidentes bajo la siguiente escala de intensidad:

- **Conductas de Baja Intensidad:** Comentarios despectivos aislados, exclusión informal en juegos de patio, empujones accidentales o uso desautorizado aislado de tecnologías. Abordaje: Diálogo reflexivo guiado, mediación interna y redirección conductual por el equipo de aula.
- **Conductas de Mediana Intensidad:** Reiteración sistemática de insultos, apodosos denigrantes, hostigamiento presencial sostenido, aislamiento social provocado deliberadamente o la difusión/registro no consentido de imágenes o audios de miembros de la comunidad. Abordaje: Citación formal a apoderados y firma de un Compromiso de Convivencia y Cambio con metas restaurativas directas.
- **Conductas de Alta Intensidad:** Acciones continuas y organizadas de acoso escolar (bullying) con agresiones físicas directas, amenazas verosímiles de violencia, campañas coordinadas de ciberacoso destinadas a la denostación pública, suplantación de identidad virtual o viralización de material íntimo. Abordaje: Activación obligatoria del Plan de Acompañamiento Integral y Apoyo Socioemocional supervisado por la Psicóloga.

EVALUACIÓN DE AJUSTES RAZONABLES (PÁRRAFO EXCEPCIONAL OBLIGATORIO)

Tratándose de la Escuela Especial ANADIME, ante cualquier conducta o incidente de maltrato o ciberacoso entre estudiantes, el Equipo de Convivencia Educativa y la Unidad Técnica Pedagógica (UTP) aplicarán de forma prioritaria una Evaluación de Ajustes Razonables. Si la conducta (física o digital) se asocia directamente a una desregulación conductual/emocional vinculada a su condición de discapacidad intelectual, Trastorno del Espectro Autista (TEA) o momento evolutivo del estudiante, esta no será tipificada como falta ni será objeto bajo ninguna circunstancia de medidas disciplinarias restrictivas o punitivas. El establecimiento procederá de inmediato a la activación del acompañamiento individual integral, contención socioemocional y las adecuaciones ambientales requeridas para restablecer la calma y la seguridad.

ETAPA 5: RESOLUCIÓN FORMATIVA, REPARACIÓN, SEGUIMIENTO Y ROL DE LA UTP

Una vez concluido el análisis técnico, el Equipo de Convivencia emitirá una resolución basada exclusivamente en un enfoque pedagógico y restaurativo, prescindiendo de lógicas puramente punitivas:

- **Catálogo de Herramientas Formativas (RICE):** Diálogos Reflexivos Guiados, Firma de Compromisos de Convivencia y Cambio con apoderados, e implementación de Planes de Acompañamiento Integral dirigidos por la Psicóloga.
- **Acciones de Reparación y Aprendizaje Curricular:** Para reparar los vínculos dañados, se integrarán acciones formativas directamente en el currículum de la escuela de acuerdo al nivel del estudiante:
 - **Nivel Parvulario (Desarrollo Personal y Social):** Trabajo prioritario en núcleos de Identidad/Autonomía y Convivencia/Ciudadanía a través de cuentos corporales, juegos socioemocionales y dinámicas de expresión afectiva.
 - **1.º a 8.º Básico (Asignatura de Orientación):** Talleres de resolución pacífica de conflictos, co-creación de 'diarios de aula', buzones de afecto y afiches materiales de buen trato.
 - **Niveles Laborales (Área Social):** Los estudiantes asumirán el rol de monitores presenciales y corresponsables de patio, liderando mediaciones entre pares y recreos guiados inclusivos.

Rol Articulador de la UTP en el Seguimiento: La Unidad Técnica Pedagógica (UTP) coordinará directamente las flexibilizaciones curriculares, adecuaciones de tiempos, espacios diferenciados de aprendizaje o apoyos pedagógicos necesarios para asegurar que el plan de seguimiento resguarde de manera absoluta la continuidad y la trayectoria educativa de todos los estudiantes involucrados.

5. PROCEDIMIENTO ANTE HECHOS CONSTITUTIVOS DE DELITO

Si durante la investigación o abordaje del incidente se constatan fundamentos sólidos de que la situación de violencia escolar constituye legalmente un delito (como lesiones corporales graves, amenazas verosímiles de muerte, o almacenamiento/difusión de material de connotación sexual

de menores), se suspenderá de inmediato la mediación interna y se actuará bajo el siguiente protocolo:

- **1. Obligación Perentoria de Denuncia (Plazo de 24 horas):** La Dirección del establecimiento interpondrá la denuncia penal formal en un plazo máximo e improrrogable de 24 horas ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones (PDI), conforme al Artículo 175 del Código Procesal Penal.
- **2. Registro y Trazabilidad:** Se asentará la denuncia en los libros institucionales del colegio y se reportará la contingencia ante la Superintendencia de Educación.
- **3. Soporte Psicosocial Continuo:** De manera paralela a los trámites judiciales externos, la Escuela Especial ANADIME mantendrá activos todos sus soportes internos, asegurando que la Psicóloga brinde la contención emocional y la protección prioritaria a la víctima.

6. MARCO DE PROTECCIÓN TRANSVERSAL Y EXCEPCIONES

Protección del Entorno Laboral y Autoridad Pedagógica (Ley Karin - Ley N.º 21.643):

Este protocolo reconoce el derecho fundamental de los docentes y asistentes de la educación a ejercer sus funciones en un entorno seguro y libre de violencia. En caso de que las dinámicas de maltrato escolar involucren agresiones, hostigamientos u ofensas virtuales o físicas hacia los trabajadores por parte de estudiantes o apoderados, la Dirección activará de manera autónoma las medidas cautelares Karin de resguardo de la salud mental y protección del personal, derivando la investigación al canal formal correspondiente del Sostenedor.

Restricción Estricta de Medidas Punitivas Extremas:

Se erradica de forma absoluta las suspensiones automáticas. La separación temporal de espacios o una suspensión de carácter estrictamente formativo se considerará el último recurso pedagógico disponible ante conductas de alta intensidad. Su duración será mínima, proporcional y requerirá el resguardo del derecho a la educación, complementándose con un plan obligatorio de actividades escolares guiadas para realizar en el hogar, visado técnicamente por la Coordinadora de UTP correspondiente (Párvulo, Básica o Laboral).

Procedimiento Sancionatorio de Excepción (Ley N.º 21.128 - Aula Segura):

En situaciones de extrema gravedad que afecten severamente la integridad física de las personas de la comunidad o la infraestructura de la escuela (armas, violencia sexual o física grave), se podrá iniciar el proceso sancionatorio excepcional determinado por la Ley N.º 21.128, que puede conllevar la expulsión. Para ello se asegurará:

- Un plazo máximo de investigación de 15 días hábiles.
- El derecho a la defensa y a ser escuchado del estudiante y su apoderado, quienes podrán interponer un recurso de reconsideración en un plazo de 5 días hábiles ante la Dirección.
- La articulación inmediata con la SEREMI de Educación para coordinar la reubicación del estudiante en caso de confirmarse la medida de expulsión.

7. REGISTRO, TRAZABILIDAD Y DIFUSIÓN

Registro y Archivo: Para asegurar la plena trazabilidad y el debido proceso, todas las actuaciones, actas de entrevistas, acuerdos reparatorios, informes de evaluación de ajustes razonables y planes de apoyo integral se archivarán en forma segura en la carpeta personal del

estudiante y en las actas de convivencia escolar.

Evaluación Semestral Participativa: Este protocolo será evaluado de forma semestral a través de metodologías participativas que involucren a los Consejos de Profesores, asambleas de apoderados y talleres con los estudiantes del nivel laboral.

Difusión Activa (Ley N.º 21.809): Una vez aprobado el protocolo unificado por el Consejo Escolar, el equipo directivo dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su difusión simultánea mediante circulares a apoderados/as, correos institucionales al personal, jornadas técnico-pedagógicas y su publicación definitiva en la página web oficial del establecimiento (www.escuela.anadime.cl).



Purísima Neriz Fuentealba
Directora Escuela Anadime