

Protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar / bullying

Inicio Vigencia: Agosto 2026

Ciclo de Revisión: Anual

Autor/Modificado por: Equipo de Liderazgo

Este protocolo forma parte del Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Humboldt y debe leerse en conjunto con el Manual de Convivencia Escolar vigente. El Colegio Humboldt utiliza el término "aprendiz" para referirse a sus estudiantes. Por su materia, este documento emplea además los términos técnicos y legales que la normativa exige —"estudiante", "víctima", "agresor"—, sin que ello desplace la mirada formativa y el buen trato que orientan el quehacer del colegio.

I. Propósito y alcance

a. Propósito

Establecer un procedimiento claro, conocido y oportuno para prevenir, detectar, investigar, resolver y dar seguimiento a las situaciones de acoso escolar / bullying que afecten a aprendices del Colegio Humboldt, resguardando el interés superior del niño, niña o adolescente, la no revictimización, el debido proceso y el enfoque formativo que orienta la convivencia escolar del establecimiento.

b. Alcance

Este protocolo se aplica a toda la comunidad educativa y abarca las situaciones de acoso escolar que:

- Ocurran al interior del establecimiento o en sus dependencias.
- Ocurran en actividades organizadas por el colegio, dentro o fuera de él.
- Ocurran fuera del establecimiento, incluidos los entornos digitales, cuando involucren a aprendices del colegio y sus efectos repercutan en la convivencia escolar, conforme a la sección I.d del Manual de Convivencia Escolar.

II. Marco normativo

- Constitución Política de la República y Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley General de Educación (DFL N° 2 de 2009), artículos 16 A, 16 B, 16 C y 16 D.
- Ley N° 21.809, sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- Ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N° 20.536, sobre Violencia Escolar (modificada por la Ley N° 21.809).
- Ley N° 21.128 (Aula Segura).

- Ley N° 21.719, sobre Protección de Datos Personales.
- Circular N° 860 de la Superintendencia de Educación (Educación Parvularia).
- Manual de Convivencia Escolar del Colegio Humboldt (vigencia marzo 2026).
- Proyecto Educativo Institucional del Colegio Humboldt.

III. Definiciones

Acoso escolar / bullying. Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otra u otro estudiante, y provoquen en esta o este maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, o que cause un clima escolar hostil —tal como el aislamiento injustificado o el ignorar deliberadamente a un estudiante de forma colectiva—, sea por medios tecnológicos o por cualquier otro medio, según su edad y condición (art. 16 B LGE, modificado por Ley N° 21.809).

Ciberacoso. Acoso escolar ejecutado a través de medios tecnológicos o digitales: redes sociales, aplicaciones de mensajería, plataformas de juegos, correo electrónico u otros espacios virtuales.

Violencia escolar. Agresión o maltrato que no cumple el requisito de reiteración propio del acoso, pero que vulnera la integridad de un miembro de la comunidad educativa. Se aborda por el procedimiento disciplinario general del Manual de Convivencia.

Conflicto. Desacuerdo o tensión entre personas, inherente a la convivencia humana. Se diferencia del acoso en que no implica necesariamente asimetría de poder, reiteración ni intención de dañar.

IV. Elementos constitutivos del acoso escolar

Para que una situación sea calificada como acoso escolar deben concurrir, en conjunto:

(1) reiteración de la conducta en el tiempo; (2) intencionalidad de dañar, someter, humillar o excluir; (3) desbalance de poder entre quien agrede y quien es agredido; y (4) daño: maltrato, humillación, fundado temor o clima hostil que afecta el bienestar de la víctima.

La ausencia de uno de estos elementos no significa que la conducta sea tolerable. Una agresión aislada pero grave puede constituir violencia escolar y activar el procedimiento disciplinario general del Manual de Convivencia.

V. Formas de acoso escolar

- **Físico:** golpes, empujones, patadas, zancadillas, daño o sustracción de pertenencias u otras agresiones corporales reiteradas.
- **Verbal:** insultos, burlas, apodosos ofensivos, comentarios humillantes, amenazas u hostigamiento verbal sistemático.
- **Relacional o social:** exclusión deliberada, aislamiento, difusión de rumores, manipulación de vínculos sociales, ignorar colectivamente a un compañero o compañera.

- **Ciberacoso:** hostigamiento, humillación, amenazas, difusión de imágenes sin consentimiento, suplantación de identidad, exclusión de grupos digitales u otras formas de agresión a través de medios tecnológicos.
- **Sexual:** comentarios, gestos o acciones de connotación sexual no deseadas y reiteradas. Cuando la conducta pueda constituir agresión sexual conforme al Código Penal, se activa además el Protocolo de Actuación ante Agresiones Sexuales y/o Hechos de Connotación Sexual.
- **Discriminatorio:** hostigamiento motivado por características personales de la víctima: origen étnico, nacionalidad, condición socioeconómica, identidad de género, orientación sexual, apariencia física, discapacidad, religión u otra condición protegida (en concordancia con la falta grave N° 5 del Manual).

VI. Indicadores para la activación del protocolo

Conforme a la sección III.b.ii del Manual de Convivencia Escolar, la presencia de uno o más de los siguientes indicadores obliga a elevar inmediatamente el caso al Encargado/a de Convivencia Escolar (ECE) y activar el presente protocolo, suspendiendo el tratamiento exclusivo como falta grave, aun cuando no se hayan agotado las etapas previas de gradualidad:

- Reiteración de la conducta en el tiempo.
- Intencionalidad de dañar, someter o excluir.
- Desequilibrio de poder entre las partes.
- Daño emocional persistente en la persona afectada.
- Exclusión social deliberada y sistemática.

No es necesario que la víctima o su familia presenten una denuncia formal. El deber de activación recae en todo adulto de la comunidad educativa que detecte indicadores, de conformidad con el principio de corresponsabilidad.

VII. Criterio interpretativo obligatorio

Conforme al criterio interpretativo obligatorio establecido en la sección III.c del Manual de Convivencia Escolar, las conductas que presenten indicios de acoso escolar sistemático, violencia digital, exclusión reiterada o vulneración grave de derechos, deberán ser tratadas directamente conforme al procedimiento de faltas gravísimas del Manual, sin ser abordadas como faltas aisladas o conflictos interpersonales.

Cuando la investigación concluya que los hechos configuran acoso escolar grave o sistemático, estos se calificarán como falta gravísima —conforme a los numerales 1, 2, 3 y/o 4 de la sección III.c.i del Manual— y se aplicará el procedimiento de gravísimas de la sección III.c.ii, incluyendo el levantamiento del Acta de Constatación de Falta Gravísima.

VIII. Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades en este protocolo
Head of School (Dirección)	Adopta la resolución fundada. Aprueba las medidas. Suscribe comunicación formal a familias. Evalúa si los hechos pueden revestir caracteres de delito y cumple deber de denuncia. Facultad exclusiva de medidas terminales.
Encargado/a de Convivencia Escolar (ECE)	Recibe comunicaciones de posible acoso. Activa el protocolo. Conduce la investigación. Adopta medidas de resguardo inmediatas. Elabora informe y lo presenta al Equipo de Convivencia Escolar. Asesora a Dirección. Realiza seguimiento.
Equipo de Convivencia Escolar	Recibe informe del ECE. Emite informe recomendatorio. Colabora en investigación. Implementa medidas formativas y de reparación. Levanta Acta de Constatación de Falta Gravísima cuando corresponda.
Key Person	Detecta indicadores y los comunica al ECE, sin calificar ni descartar acoso (sección III.b.ii.2 del Manual). Acompaña al aprendiz. Colabora en seguimiento. No podrá resolver de manera autónoma situaciones que activen este protocolo.
Todo adulto de la comunidad educativa	Comunica de inmediato al ECE cualquier situación que pueda constituir acoso escolar. No debe intentar investigar ni mediar por sí mismo.

IX. Aplicación diferenciada por ciclo escolar

En coherencia con la sección II del Manual de Convivencia y la Circular N° 860 de la Superintendencia de Educación:

- **Early Years (Educación Parvularia):** el protocolo se activa para efectos de protección y de intervención formativa. En ningún caso se aplicarán medidas disciplinarias. El abordaje será siempre educativo y acompañante, conforme a la Circular N° 860.
- **Primary Y1 y Y2 (transición reglamentaria):** se priorizará la aplicación de medidas formativas. Las medidas disciplinarias proceden solo excepcionalmente, con especial consideración de la etapa de desarrollo.
- **Primary Y3 en adelante, Lower Secondary y Upper Secondary:** el Reglamento Interno se aplica de manera íntegra, incluyendo medidas para faltas gravísimas cuando el acoso configure dicha calificación.

X. Procedimiento de actuación

El procedimiento se desarrolla en seis etapas. El plazo máximo para completar la investigación y emitir resolución es de dos meses calendario desde la activación, conforme a la Ley N° 21.809.

1. Recepción y activación (dentro de 24 horas)

- Cualquier miembro de la comunidad educativa comunica los hechos de inmediato al ECE, por escrito o verbalmente.

- El ECE registra la comunicación en el Formulario de Registro de Activación (Anexo 2).
- El ECE informa a la Dirección y activa formalmente el protocolo.

2. Medidas de resguardo inmediatas (dentro de 48 horas)

Sin esperar el resultado de la investigación, el ECE, en coordinación con la Dirección, adopta medidas de protección conforme a la sección III.c.ii.2 del Manual. Estas medidas no constituyen sanción y pueden incluir:

- d) Reorganización de espacios o separación preventiva.
- e) Supervisión reforzada en recreos y zonas comunes.
- f) Derivación a apoyo socioemocional.
- g) Asignación de un adulto de referencia.
- h) Recopilación y custodia de antecedentes y evidencias.

3. Notificación a las familias (dentro de 48 horas)

El ECE envía correo electrónico a los apoderados de los aprendices involucrados, para informar la activación del protocolo y la realización de entrevistas a los aprendices junto a la psicóloga escolar durante los siguientes 15 días hábiles. Luego de recabada la información, se deberá citar presencial a los apoderados del aprendiz afectado y, por separado, a los del presunto agresor. Se informa los hechos, las medidas de resguardo, el procedimiento y sus plazos. Se deja constancia en acta firmada.

4. Investigación interna (plazo máximo: 15 días hábiles)

El ECE conduce la investigación, que incluye:

- Entrevista individual al aprendiz afectado, evitando la revictimización.
- Entrevista individual al presunto agresor, garantizando su derecho a ser oído.
- Entrevista a testigos directos, en forma individual y reservada.
- Revisión de antecedentes documentales en plataforma institucional (Lirmi).
- Observación del contexto relacional del curso o grupo, cuando se estime pertinente.
- Solicitud de informes a profesionales internos o externos, si corresponde.

La investigación se conduce bajo estricta reserva.

5. Informe, resolución y comunicación (dentro de 5 días hábiles)

Concluida la investigación, el ECE elabora un informe escrito y lo presenta al Equipo de Convivencia Escolar, el cual emite un informe recomendatorio (sección III.c.ii.6 del Manual). La Dirección emite resolución fundada.

Quando los hechos configuren acoso escolar grave o sistemático, **se calificarán como falta gravísima** (numerales 1–4, sección III.c.i del Manual) y el Equipo de Convivencia Escolar levantará el Acta de Constatación de Falta Gravísima conforme a la sección III.c.ii.3 del Manual.

La resolución se comunica por escrito a las familias, por separado, dentro de los 5 días hábiles siguientes.

6. Seguimiento (mínimo 30 días)

El seguimiento verifica que las medidas sean efectivas, que la situación haya cesado y que el aprendiz afectado se reintegre plenamente. Si persisten las conductas, el ECE informa a la Dirección para evaluar escalamiento conforme al Manual.

XI. Medidas aplicables

a. Medidas formativas y reparatorias

Conforme a la sección I.g del Manual: diálogos reflexivos, talleres socioemocionales, actos de reparación, servicio comunitario, cartas de compromiso con metas verificables y derivación a apoyo profesional externo.

b. Medidas disciplinarias

Las previstas en el Manual para faltas graves (sección III.b) y gravísimas (sección III.c): suspensión externa, carta de compromiso formativo, advertencia de condicionalidad o condicionalidad de matrícula, y cancelación de matrícula o expulsión (facultad exclusiva del Head of School).

c. Medidas de apoyo a la víctima

- Acompañamiento socioemocional individual.
- Derivación a profesional externo con consentimiento de la familia.
- Refuerzo pedagógico si el acoso ha impactado el rendimiento académico.
- Garantía de participación plena en la vida escolar.

XII. Garantías de debido proceso

- **Presunción de inocencia:** ningún aprendiz será tratado como culpable antes de la resolución fundada.
- **Derecho a ser oído:** tanto el aprendiz afectado como el presunto agresor tienen derecho a expresar su versión.
- **Descargos:** plazo de tres (3) días hábiles para formular descargos por escrito (sección III.c.ii.5 del Manual).
- **Resolución fundada:** la resolución expresará hechos acreditados, normas aplicadas y fundamentos (sección III.c.ii.7 del Manual).
- **Recurso de reconsideración:** contra la resolución que imponga expulsión o cancelación de matrícula, el apoderado podrá interponer recurso de reconsideración ante el Head of School. Plazo general: quince (15) días hábiles. Plazo excepcional (Aula Segura, Ley 21.128): cinco (5) días hábiles (sección III.c.ii.8 del Manual).
- **Confidencialidad:** la identidad de los involucrados y la información recabada se manejan con estricta reserva (Ley N° 21.719).

XIII. Situaciones especiales

a. Hechos constitutivos de delito

Conforme a la sección III.c.iv del Manual, la denuncia debe realizarse dentro de las 24 horas ante el Ministerio Público, Carabineros o PDI (arts. 175–177 CPP). La denuncia no suspende el procedimiento interno.

b. Vulneración de derechos

Derivación a OLN, OPD o Tribunales de Familia, en coordinación con el Protocolo de Vulneración de Derechos del Reglamento Interno.

c. Ciberacoso

Se solicita a las familias preservar evidencia digital sin manipular ni difundir el material. El colegio no accede a dispositivos personales sin autorización del apoderado. Si incluye difusión de imágenes íntimas de menores, se activa además el Protocolo de Agresiones Sexuales.

XIV. Acciones preventivas

- Integración del bienestar socioemocional como eje transversal del currículo (Wellbeing, OIC).
- Formación periódica del equipo educativo en detección de indicadores.
- Jornadas de sensibilización con aprendices y familias.
- Observación sistemática del clima relacional por Key Persons y Equipo de Convivencia Escolar.
- Difusión de la Guía para Familias: Prevención y Abordaje del Acoso Escolar.
- Canales accesibles y seguros para reportar situaciones sin temor a represalias.

XV. Relación con otros protocolos

- **Protocolo de Agresiones Sexuales:** se activa complementariamente cuando el acoso incluya conductas de naturaleza sexual.
- **Protocolo de Vulneración de Derechos:** se activa cuando los hechos configuren vulneración grave.
- **Protocolo DEC:** cuando un aprendiz involucrado presente desregulación emocional, se atiende conforme al protocolo DEC sin suspender este procedimiento.
- **Procedimiento disciplinario general:** las faltas que no configuren acoso se tramitan por los procedimientos del Manual de Convivencia.

XVI. Vigencia, revisión y difusión

Este protocolo entra en vigencia a partir de su aprobación por la Dirección e incorporación al Reglamento Interno. Revisión anual o antes si cambios normativos lo requieren. Difusión mediante entrega a familias, publicación en colegiohumboldt.cl y socialización con equipo y aprendices.

Anexo 1. Flujograma del procedimiento

	Etapas	Plazo	Acciones clave
Etapas	Recepción y activación	24 h	Comunicación al ECE. Registro (Anexo 2). Información a Dirección.
Etapas	Medidas de resguardo	48 h	Medidas provisionales de protección. Separación de espacios.
Etapas	Notificación a familias	48 h	Se informa inicio de entrevistas a aprendices. Se cita a apoderados a entrevistas presenciales separadas. Actas firmadas.
Etapas	Investigación interna	15 días háb.	Entrevistas, revisión antecedentes, observación, informes.
Etapas	Informe y resolución	5 días háb.	Informe ECE → recomendatorio Equipo → resolución Dirección.
Etapas	Seguimiento	Mín. 30 días	Entrevistas periódicas. Observación. Registro continuo.

En cualquier etapa: si los hechos pueden revestir caracteres de delito → denuncia dentro de 24 horas. Si hay vulneración de derechos → derivación a OLN/OPD/Tribunales de Familia.

Anexo 2. Formulario de Registro de Activación

Fecha y hora	
Persona que comunica (nombre y rol)	
Aprendiz(es) afectado(s)	
Curso y Key Person	
Presunto(s) agresor(es)	
Curso y Key Person	
Descripción de los hechos	
¿Cómo tomó conocimiento?	
¿Hay testigos?	
¿Hay evidencia digital?	
Medidas de resguardo adoptadas	
Fecha notificación a Dirección	
Fecha entrevista familia afectado	
Fecha entrevista familia presunto agresor	
Observaciones	

Encargado/a de Convivencia Escolar (ECE)

Head of School

Anexo 3. Pauta orientadora para entrevistas

a. Entrevista con el aprendiz afectado

- Generar espacio seguro. Explicar propósito y confidencialidad.
- Preguntas abiertas. No pedir que relate más de una vez.
- ¿Qué ocurrió? ¿Desde cuándo? ¿Con qué frecuencia? ¿Dónde? ¿Quiénes? ¿Cómo te has sentido?
- Informar pasos siguientes. Registrar textualmente.

b. Entrevista con el presunto agresor

- Informar los hechos investigados sin juicios anticipados.
- ¿Qué pasó desde tu perspectiva? ¿Cómo describirías tu relación con [nombre]?
- Explicar plazos para descargos. Registrar textualmente.

c. Entrevista con testigos

- Confidencial. Preguntas abiertas. No confrontar con versiones. Registrar textualmente.