



ANEXO 12 PROTOCOLO DE ACTUACION ANTES SITUACIONES SE SUSCITAN A TRAVES DE REDES SOCIALES O MEDIOS TECNOLOGICOS

2026





PROTOCOLO DE ACTUACION ANTES SITUACIONES SE SUSCITAN A TRAVES DE REDES SOCIALES O MEDIOS TECNOLOGICOS DETECTADAS EN ESTABLECIMIENTO ESCOLAR –C.E.S.S.

I. INTRODUCCION

Considerando que entre el año 2020 y 2021 la actividad escolar debió ejecutarse de manera remota y por tanto situarse desde los hogares, de manera natural se produjo un aumento de las interacciones online y un mayor acceso a internet de parte del alumnado, incluyendo a aquellos de cursos más pequeños.

Lo anterior vino a incrementar el consumo de internet de parte de niños, niñas y adolescentes el cual en la actualidad obedece a un uso más “recreativo” o de “uso de tiempo libre” o como una forma de parte de los padres o adultos responsables de mantenerlos en sus hogares sin exponerlos a situaciones externas de carácter negativo.

Sin embargo es de preocupación la falta de control parental sobre el uso de los dispositivos, tiempos, que es lo que consumen en internet, con quienes y como se interactúa, entre otros riesgos; riesgos que se suscitan por el mal uso y falta de supervisión, pues internet es una herramienta valiosa para la búsqueda de contenidos que aportan al desarrollo escolar de los estudiantes así como ampliar conocimientos en otras áreas que no necesariamente obedezcan a lo escolar.

Por lo anterior se hace necesario establecer formas de promover el buen uso de internet y sus distintas redes de interacción social, así como mecanismo de abordaje frente a la problemática del cyberbullying o acoso cibernético desde la prevención, intervención e interrupción dado los efectos que puede ocasionar tomando en cuenta muchas veces el anonimato la masificación de estas acciones y las consecuencias para quien es víctima.

También es importante la promoción del uso adecuado de internet el prevenir la incursión de parte de los estudiantes de sitios o fenómenos de internet que pueden afectar su desarrollo psicoemocional adecuado.

Es responsabilidad de la comunidad educativa asegurar un ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones cotidianas entre sus integrantes, dentro de un marco de respeto, participación y buen trato (Superintendencia de Educación).

La normativa señala que ***“el acoso escolar puede ocurrir fuera o dentro del establecimiento educacional, a través de medios tecnológicos o cualquier otro medio. LGE, DFL N° 2 (2009), Ministerio de Educación.***



II. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

- a) Informar que es el ciberbullying sus consecuencias e impacto negativo en los pares para su interrupción.
- b) Prevenir, detectar y/o interrumpir otras situaciones de ocurrencia en las redes sociales o internet que pudieran afectar el desarrollo psicoemocional adecuado de los estudiantes.

III. GENERALIDADES

1° Conceptos

La Unicef define en su sitio web al ciberacoso como *“acoso o intimidación por medio de las tecnologías digitales que puede ocurrir en las redes sociales, las plataformas de mensajería, las plataformas de juegos y los teléfonos móviles. Es un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas”*. Por ejemplo:

- Difundir mentiras o publicar fotografías o videos vergonzosos de alguien en las redes sociales.
- Enviar mensajes, imágenes o videos hirientes, abusivos o amenazantes a través de plataformas de mensajería
- Hacerse pasar por otra persona y enviar mensajes agresivos en nombre de dicha persona o a través de cuentas falsas.

El acoso cara a cara y el ciberacoso ocurren juntos a menudo. Pero el ciberacoso deja una huella digital; es decir, un registro que puede servir de prueba para ayudar a detener el abuso.

IV. PROCEDIMIENTO ANTE CIBERBULLYNG

- a) Cuando se reciba la denuncia la **Coordinadora de Convivencia informará del hecho a la Directora** dentro de 24 hrs., quien le entregará la **orden de investigar**. Posteriormente, se iniciará la investigación interna respetando el debido proceso, con un **plazo máximo de 5 días hábiles**, escuchando a las partes involucradas, así como a testigos del hecho; y manteniendo la presunción de inocencia de los involucrados.
- b) La **coordinadora de convivencia citará a entrevista a los apoderados** de los estudiantes involucrados, a través de citación escrita y/o llamado telefónico, en un plazo no superior a 24 horas, para informar el inicio de la investigación, los motivos que la originan y las posibles medidas a adoptar una vez que culmine dicho proceso.
- c) Además, la coordinadora de convivencia escolar **solicitará las evidencias (capturas de pantalla, correos electrónicos, etc.)** con las que cuenten las partes involucradas, así como los testigos, para aportar a la investigación.
- d) Una vez **finalizado el proceso, se entrevistará a los estudiantes involucrados** en compañía de sus apoderados con el fin de **informar los resultados**, conclusiones de la investigación y **medidas que el Establecimiento adoptará** en concordancia a la gravedad de los hechos y su Reglamento Interno.



- e) Conjuntamente, se **informará a los padres de los alumnos que incurrir en la falta**, la posibilidad **de apelar a las medidas adoptadas**, en un plazo máximo de 2 días hábiles, para lo cual deben hacer llegar un documento escrito solicitando la reconsideración de la medida, dirigida al Director del Establecimiento Educacional, quien a su vez cuenta con un plazo de 2 días hábiles para citar a la familia a entrevista personal y dar respuesta a la apelación. Dicha reunión quedará registrada en un documento escrito firmado por ambas partes.

V. CONSIDERACIÓN DE ACCIONES FRENTE A PRESUNTOS DELITOS

1.- Si el presunto agresor resultará ser un **estudiante mayor de 14 años**, debido a la responsabilidad penal que le compete, el establecimiento, a través de su coordinadora de convivencia escolar, **ANALIZARÁ LA PERTINENCIA DE realizar la denuncia** a las Instituciones Judiciales que correspondan, **CONSIDERANDO SI EXISTEN HECHOS QUE PRESUMIBLEMENTE SEAN CONSTITUTIVOS DE DELITO (POR EJEMPLO: AMENAZAS O INCITACIÓN A LA COMISIÓN DE ACTOS VIOLENTOS, DIFUNDIR CONTENIDO DE CARÁCTER SEXUAL EN EL QUE ESTÉ INVOLUCRADO UN MIEMBRO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES O MEDIOS TECNOLÓGICOS)** dentro de las 24 horas siguientes a las que tomen conocimiento del hecho.

2.- Sin embargo, **todo funcionario del establecimiento, tiene el deber y obligación de denunciar cualquier situación que corresponda a un HECHO DE CIBERACOSO**, CONSIDERANDO LA EXISTENCIA DE HECHOS QUE PRESUMIBLEMENTE SEAN CONSTITUTIVOS DE DELITO, COMO LOS EJEMPLOS YA MENCIONADOS, que afecte a un estudiante O A CUALQUIER INTEGRANTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, en un plazo no superior a 24 horas desde que toma conocimiento, y deberá a su vez dar cuenta del mismo al director y encargado de convivencia escolar dentro del mismo plazo.

3. A la familia de la víctima y a la **víctima: se le proporcionará apoyo psicológico** por parte del Establecimiento Educacional para superar las consecuencias que trae consigo el ciberacoso y/o cyberbullying. Para el **victimario, el establecimiento también dispondrá de los apoyos psicosociales** necesarios para el afrontamiento de la situación y así evitar la reiteración de la falta. Si el establecimiento no cuenta con este recurso humano, realizará la derivación correspondiente a las redes de apoyo (Hospital, Cesfam, OLN, etc).

Además, se sumarán a las estrategias de apoyo psicosocial jornadas reflexivas con los cursos de los estudiantes involucrados, así como talleres y charlas referentes a la temática que origina la activación de este protocolo.

VI. PROCEDIMIENTO ANTE USO INADECUADO DE REDES SOCIALES

A) SEXTING es el “Envío de contenidos eróticos, sensuales o pornográficos por medio de equipos móviles. Palabra derivada de la unión de texting con sex (en inglés), son imágenes de desnudos o sugerentes” (MINEDUC).



Procedimiento:

- a) Si la situación corresponde a sexting: CUANDO UN INTEGRANTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA TOMA CONOCIMIENTO DE UN HECHO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS, **INFORMARÁ DENTRO DE UN PLAZO DE 24 HORAS A LA COORDINADORA DE CONVIVENCIA ESCOLAR.**
- b) Coordinadora de convivencia **citará a los apoderados de los alumnos involucrados**, a través de comunicación escrita y/o llamado telefónico dentro de un plazo no superior a **48 horas**, para **informar y sugerir monitoreo constante del uso de las redes sociales** que hacen sus hijos, así como enseñarles a proteger su privacidad.
- c) Coordinadora de convivencia realizará **seguimiento del caso una vez al mes**, durante el periodo de **4 meses**, evaluando posibles riesgos, proceso que estará a cargo de la coordinadora de convivencia escolar.
- d) Además el Establecimiento Educacional **compromete ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOSOCIAL**, tales como **charlas educativas, talleres PSICOEDUCATIVOS** con los estudiantes, profesores, asistentes de la educación y apoderados, **YA SEA con los profesionales del establecimiento o con redes de apoyo** para abordar formativamente esta temática.

B) GROOMING “se refiere a las situaciones de abuso sexual de niños, niñas o adolescentes por parte de adultos a través de internet, usando los chats y las webcams. Estos siempre reproducen un patrón similar en cualquier parte del mundo. En una primera instancia, el abusador contacta al niño o niña en salas de chat o redes sociales, muchas veces haciéndose pasar por otro niño. A continuación, busca hacerse su amigo y crear lazos de confianza, a fin de obtener toda la información posible sobre sus hábitos, cuentas en redes sociales y nuevas variantes de contacto posibles”.

“Progresivamente trata de disminuir las inhibiciones del niño o niña, a veces mostrándole imágenes de contenido pornográfico, hasta lograr que el o la niña se desnude frente a la webcam o le envíe fotografías de tipo sexual. Finalmente comienza el chantaje, el abusador/a amenaza con hacer públicas las fotografías si el niño no accede a enviarle más, y en ocasiones busca concertar una reunión para abusar sexualmente de él o ella” (FISCALÍA).

Procedimiento

- a) Cualquier integrante de la comunidad educativa que se entere de una situación de Grooming, **informará a la Coordinadora de Convivencia y a la Directora**. Esta última entregará la **orden de investigar** a la coordinadora de convivencia, quien completará el **“Protocolo Frente A Situaciones Que Se Suscitan A Través De Redes Sociales O Medios Tecnológicos”**, para proceder a realizar la denuncia ante las autoridades correspondientes (PDI, Carabineros, Fiscalía, entre otros), en **un plazo máximo de 24 hrs.**
- b) Coordinadora de Convivencia dará **aviso de esta situación dentro de 24 horas desde que toma conocimiento del hecho a los apoderados y estudiantes afectados**, citándolos a entrevista personal a través de comunicación escrita y/o llamado telefónico, explicando la gravedad y consecuencias del grooming, ofreciendo el apoyo del establecimiento al estudiante afectado y la posibilidad de realizar una derivación a redes de apoyo (OLN, Psicólogo de algún servicio de salud o del establecimiento si posee). **Todas las acciones adoptadas por el**



establecimiento en relación a hechos de estas características, serán informadas de manera personal y confidencial a los apoderados de los estudiantes involucrados, en un plazo máximo de 3 días hábiles. **DE ESTA MANERA EL ESTABLECIMIENTO DA POR CONCLUIDA SU INTERVENCIÓN EN EL CASO.**

Además, el Establecimiento Educacional compromete acciones de apoyo psicosocial, tales como charlas educativas, talleres con los estudiantes, profesores, asistentes de la educación y apoderados, para ayudar en la detección y actuación FRENTE A ESTOS HECHOS.

C) HAPPY- SLAPPING: Consiste en Grabar, filmar o registrar agresiones y/o actos de violencia física, normalmente en el ámbito escolar, mediante teléfonos celulares, cámaras webs u otros aparatos o tecnologías, difundiendo tales agresiones para que circulen por la red o publicándolos en portales de Internet o servidores para videos.

Procedimiento:

- a) Cualquier integrante de la comunidad educativa que se entere de una situación de happyslaping (registro de agresiones) **informará a la Coordinadora de Convivencia y/o a la Directora.** Esta última entregará la **orden de investigar en un plazo de 5 días prorrogables en caso de ausencia del o los involucrados.**
- b) Coordinadora de Convivencia dará **aviso de esta situación dentro de 24 horas desde que toma conocimiento del hecho a los apoderados y estudiantes afectados**, citándolos a entrevista personal a través de comunicación escrita y/o llamado telefónico, explicando la gravedad del hecho ya que expone a otros estudiantes en redes sociales y el proceso de investigación así como las sanciones.
- c) Se realizará un **proceso de investigación interno**, indagando sobre los estudiantes que pudieran estar involucrados en el episodio de violencia (abordados desde el protocolo de violencia escolar), como **también a aquellos que hicieran uso de dispositivos para efectos de grabar, almacenar y difundirlos.**
- d) Se **citará a los padres de los involucrados** (comunicación escrita y/o llamado telefónico), quienes, junto a sus hijos, recibirán la devolución del proceso de investigación y medidas a adoptar por el establecimiento según la gravedad de los hechos. Cabe señalar que los apoderados tienen la posibilidad de apelar.

D) ACCESO DE LOS ESTUDIANTES A PAGINAS QUE PROMUEVEN LA ANOREXIA (PRO-ANA), O LA BULIMIA (PRO-MIA), DESAFIOS VIRTUALES O ACCESO A CONTENIDOS PARA ADULTOS.

Estas páginas promueven en los estudiantes la ejecución de acciones que atentan contra la integridad física y salud emocional de los niños y niñas.

O simplemente la exposición a contenidos no adecuados como juegos, series o dibujos cuyo contenido es violento o poseen connotación sexual.

Procedimiento:

- a) Detectada la situación o recibida la información, se comunicara a la coordinadora de convivencia y directora; esta última emitirá la orden de investigar a la coordinadora de



convivencia quien tendrá un plazo de 5 días para ello, y 2 días para entregar el resultado de la investigación

- b) Dentro de las 24 horas de haber tomado conocimiento de los hechos se citará a los apoderados de quienes estuvieran involucrados (estudiantes), informando la situación detectada, del proceso y posibles acciones principalmente aquellas asociadas a la derivación a la RED de salud para su orientación de acuerdo a su etapa de desarrollo

NOTA: PROCEDIMIENTOS SIMILARES SE ADOPTARÁN EN EL CASO DE DETECTAR CUALQUIER OTRA ACCIÓN DE CONNOTACIÓN NEGATIVA REALIZADA A TRAVÉS DE REDES O PLATAFORMAS SOCIALES QUE PUDIERAN DENOSTAR, AFECTAR O INVOLUCRAR A CUALQUIER INTEGRANTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.



SUGERENCIA FICHA DE REGISTRO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES QUE SE SUSCITAN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES O MEDIOS TECNOLÓGICOS.

FECHA:	
HORA DE INICIO:	HORA DE CIERRE:

I. IDENTIFICACIÓN

Presunta víctima	
Nombre completo:	
Rut:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Curso:	
Profesor Jefe:	
Nombre apoderado:	
Teléfono de contacto apoderado:	

Presunto victimario	
Nombre completo:	
Rut:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Curso (SI CORRESPONDE):	
Profesor Jefe (SI CORRESPONDE):	
Nombre apoderado (SI CORRESPONDE):	
Teléfono de contacto apoderado (SI CORRESPONDE):	



II. SITIO WEB Y/O APP DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS (señale si existe evidencia presentada por quien denuncia los hechos).

Red Social	Indique si la agresión corresponde a amenazas, extorsión, burlas, intimidación, acoso, etc., así como frecuencia de los sucesos.
Instagram	
Facebook	
Snapchat	
Mi Crush	
Ask.fm	
Twitter	
TIK TOK	
Otros (indique cuáles)	

III. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

--

IV. CALIFICACIÓN DE LA FALTA

Identifique si corresponde a – indique con una “X”-:

Ciberbullying – ciberacoso	
Sexting	
Grooming	
Otro (especifique)	



V. COMPROMISO Y/O ACUERDOS

--

VI. SEGUIMIENTO

--

Nombre, Rut y Firma entrevistado	
Nombre, Rut y Firma entrevistador	