Protocolo integral para la prevención, **detección, intervención y seguimiento** de situaciones de ***bullying*/acoso escolar** en el ámbito educativo

Ministerio de Educación

Buenos Aires Ciudad

Protocolo integral para la prevención, detección, intervención y seguimiento de situaciones de *bullying*/acoso escolar en el ámbito educativo

El presente protocolo constituye un instrumento destinado a orientar la actuación de las instituciones educativas de gestión estatal y privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ante situaciones de *bullying* o acoso escolar entre pares. Este protocolo no se limita a la actuación ante casos concretos, sino que se inscribe en una política integral de convivencia escolar, entendida como una dimensión pedagógica, institucional y comunitaria que requiere planificación, formación, prevención y participación activa de todos los actores.

Definición *bullying*/acoso escolar

Es toda forma de violencia ejercida intencionalmente, de manera sostenida en el tiempo y dentro de una relación asimétrica de poder entre estudiantes, que causa daño físico, psicológico, emocional, social y/o material a una persona.

Estas conductas pueden manifestarse a través de acciones directas o indirectas, individuales o colectivas, en entornos presenciales o virtuales (ciberacoso), e incluyen intimidación, maltrato, hostigamiento, humillación, exclusión social, amenazas, burlas, manipulación y/o difusión de contenidos de índole privada / íntima sin consentimiento.

A diferencia de un conflicto esporádico, el *bullying* implica un patrón de comportamiento hostil persistente y deliberado caracterizado por:

- **Intencionalidad:** la conducta ofensiva se realiza de manera consciente y deliberada.
- **Repetición:** los actos se reiteran en el tiempo, configurando un patrón sostenido.
- **Asimetría de poder:** el agresor ejerce una posición de fuerza —real o percibida— sobre la víctima.
- **Vulnerabilidad:** la persona agredida se encuentra en desventaja y no dispone de las herramientas emocionales o sociales necesarias para protegerse.
- **Escenario grupal:** suele producirse ante la presencia de testigos que, mediante su silencio o aprobación, refuerzan la dinámica violenta.

Modalidades más frecuentes:

- **Violencia física:** produce un daño a la integridad física, por ejemplo: golpes, empujones, patadas, etc. directas al agredido.
- **Violencia material:** el daño se infringe directamente a las pertenencias u objetos personales generando daño o rotura.
- **Violencia verbal:** es el hostigamiento que se expresa a través del lenguaje con la intención de herir, intimidar, amenazar o humillar, por ejemplo al generar motes o insultos.
- **Violencia psicológica:** son agresiones que tienen por objetivo dañar la integridad

emocional y/o la autoestima a través de la descalificación, humillación, entre otros.

- **Violencia social o relacional:** daña emocionalmente las relaciones de una persona, excluyendo o aislándola de un grupo. Por ejemplo con difamación, difusión de rumores o marginación.
- **Violencia digital (*cyberbullying*):** acoso con utilización de medios digitales/electrónicos, a través de redes sociales, mensajes de texto, correos electrónicos y/o plataformas de juegos, y que se manifiestan con mensajes ofensivos, difusión de imágenes sin consentimiento o publicaciones que ridiculizan, atemorizan o humillan al agredido.
- **Acoso por prejuicios:** acoso por motivos de raza, religión, sexo, orientación sexual u otros rasgos de identidad.

Prevención institucional y estrategias pedagógicas

1. Enfoque preventivo integral

La prevención del *bullying*/acoso escolar constituye una responsabilidad de todos los niveles y modalidades del sistema educativo. Es un proceso continuo y transversal al desarrollo de los contenidos pedagógicos y cuyo eje tiene que ser incorporado en el proyecto escuela. Su objetivo es anticiparse a la aparición de situaciones de acoso mediante la promoción de vínculos saludables, la educación para el bienestar socioemocional, la participación activa de la comunidad educativa y el fortalecimiento del clima escolar con acciones que fomenten el sentido de pertenencia.

Construir un clima escolar que contribuya a la convivencia pacífica y al bienestar socioemocional individual y colectivo de los estudiantes debe ser un principio rector de toda institución educativa.

La prevención debe abordarse desde las dimensiones institucional, áulica y singular.

1.1 *Dimensión institucional*

La escuela es un actor clave en la formación ciudadana y en la construcción de entornos seguros. Por ello, la prevención debe planificarse desde la gestión institucional y corresponsable, con políticas, estructuras y prácticas que favorezcan la inclusión, el diálogo, el respeto y valoración por la diversidad y la interculturalidad como valores institucionales.

Cada establecimiento educativo utilizará las siguientes herramientas:

- Incorporar en su **Proyecto Curricular Institucional (PCI)/Proyecto Escuela** un apartado específico sobre convivencia y prevención de la violencia.
- Conformar el **Consejo Escolar de Convivencia (CEC):** órgano consultivo y participativo integrado por directivos, docentes, estudiantes y familias. Sus funciones incluyen: elaborar propuestas de prevención y proyectos institucionales; acompañar la implementación de acuerdos de convivencia; y sugerir estrategias pedagógicas y acciones reparatorias ante situaciones concretas.

- **Elaborar Acuerdos Escolares de Convivencia:** documento construido colectivamente que explicita valores, normas y procedimientos consensuados; establece los modos en que se relacionarán los miembros de esa comunidad educativa. Debe ser revisado y actualizado cada ciclo lectivo.
- Realizar **jornadas de reflexión** conforme lo establece la Agenda Educativa, con motivo del "Día internacional contra el acoso escolar. Acciones de prevención y sensibilización para toda la comunidad educativa (Ley 26.892/ Ley 223 CABA/ Ley 5738 CABA)".
- Desarrollar otras **acciones complementarias de comunicación y sensibilización**, tales como campañas anuales y jornadas institucionales sobre *bullying*/acoso escolar, que refuercen el compromiso de toda la comunidad en la construcción de una convivencia respetuosa y libre de violencia.

1.2 *Dimensión áulica*

El aula constituye el escenario primario de socialización escolar. Es allí donde se configuran dinámicas de poder, sentido de pertenencia y reconocimiento que pueden prevenir —o reproducir— situaciones de violencia. Por ello, la prevención debe estar integrada al trabajo pedagógico cotidiano.

Cada establecimiento educativo utilizará las siguientes herramientas:

- **Contratos de convivencia áulica:** acuerdos específicos construidos por el grupo, con lenguaje accesible y ejemplos concretos.
- **Consejos de Aula/ Círculos de diálogo:** espacios periódicos de diálogo entre docentes y estudiantes para identificar tensiones, trabajar en la construcción colectiva de normas y fortalecer el sentido de pertenencia institucional.
- **Observación sistemática:** registro de interacciones cotidianas, cambios en el clima del aula y dinámicas emergentes que el docente registra para realizar un seguimiento.
- **Planificación curricular:** incorporación de contenidos vinculados a la convivencia democrática, la empatía, la diversidad y la resolución pacífica de conflictos en proyectos interdisciplinarios o interareales, talleres, materias, etc.
- **Estrategias de enseñanza:** la utilización de metodologías activas que promuevan el protagonismo estudiantil, la participación, la cooperación y el pensamiento crítico, y que fomenten el trabajo en equipo, la rotación de roles y agrupamientos heterogéneos para prevenir relaciones jerárquicas rígidas entre estudiantes.
- **Uso responsable de las TIC:** promoción de la educación digital responsable para que los estudiantes aprendan a usar la tecnología y las redes sociales de manera respetuosa y segura, destacando las posibles consecuencias de un uso inapropiado.

1.3. *Dimensión singular*

La prevención también implica acciones focalizadas en estudiantes que comienzan a manifestar actitudes de hostilidad hacia pares, pero que aún no alcanzan las características de una situación de bullying según la definición dada anteriormente, como así también en aquellos estudiantes que padecen dichas conductas.

Cada establecimiento educativo utilizará las siguientes herramientas:

- Crear **espacios seguros de escucha individual** (a cargo de docentes tutores, preceptores, profesores acompañantes de trayectorias) donde los estudiantes puedan expresar preocupaciones.

- Diseñar **planes personalizados de acompañamiento** para estudiantes con antecedentes de ser víctimas o agresores, desde una mirada atenta que garantice el cuidado y la prevención ante posibles futuras situaciones.
- **Involucrar a las familias** para compartir de manera cuidadosa y oportuna las observaciones que puedan requerir acompañamiento desde el hogar, ofreciendo orientación y promoviendo el trabajo conjunto con la escuela.
- **Realizar derivaciones preventivas** a equipos externos/organismos de protección de derechos cuando se detecten modalidades vinculares que pudieran devenir en factores de riesgo.

2. Rol de las familias en la prevención del *bullying*/acoso escolar

La prevención del *bullying*/acoso escolar requiere un compromiso activo de toda la comunidad educativa y en especial de las familias, cuyo rol es **indispensable**, **corresponsable** y fundamental en la construcción y promoción de los vínculos saludables.

La presencia activa y el acompañamiento familiar son fundamentales para promover relaciones basadas en el respeto, la empatía y la solidaridad, así como para construir entornos protectores.

Cada establecimiento educativo utilizará las siguientes estrategias de vinculación con las familias en etapa de prevención:

- **Reuniones periódicas con las familias**, al menos una por cuatrimestre, orientadas a fortalecer la convivencia escolar, reflexionar sobre los límites, promover el uso responsable de las tecnologías y desarrollar estrategias de contención emocional.
- Compartir **materiales informativos** con pautas para identificar señales de alerta y actuar ante posibles situaciones de *bullying*.
- Inclusión de las familias en **jornadas de reflexión**, campañas institucionales y espacios de participación.
- Participación de las familias en la elaboración de los Acuerdos de Convivencia y en el Consejo Escolar de Convivencia. La **firma de los Acuerdos** por parte de las familias es obligatoria y constituye una herramienta valiosa para fortalecer el sentido de pertenencia, el compromiso y la corresponsabilidad en la promoción de la convivencia escolar.

También es clave que las familias participen en la detección temprana, prestando atención a signos como el aislamiento, cambios de conducta o relatos de situaciones de violencia, sin minimizar los conflictos. Ante estas señales, las familias deben abordar la temática del *bullying* o acoso con empatía, evitando la culpabilización y buscando respuestas adecuadas en diálogo con la escuela.

Procedimiento de intervención frente a casos de *bullying*/acoso escolar en el nivel primario

El abordaje del *bullying*/acoso escolar en el nivel primario requiere estrategias específicas que contemplen el momento evolutivo de niños y niñas, sus capacidades cognitivas, emocionales y sociales, y el rol central de la escuela en la construcción de vínculos saludables y aprendizajes significativos.

El trabajo institucional debe organizarse en etapas secuenciales y flexibles, que orienten la actuación escolar ante distintas situaciones y se adapten a las características de cada caso.

Todas las intervenciones deberán desarrollarse conforme a lo dispuesto por el Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que establece el marco de actuación institucional y las responsabilidades compartidas entre los distintos actores de la comunidad educativa.

Los establecimientos educativos de gestión privada deberán acreditar la incorporación en sus reglamentos internos del presente protocolo de intervención para casos de acoso escolar o de otro que sea acorde a la normativa vigente, de acuerdo al ideario institucional y a su proyecto educativo, conforme a lo establecido en los artículos 62 y 63 de la Ley de Educación Nacional 26.206, y el Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado por Resolución 2796-GCABA-MEDGC/24.

ETAPA 1: Alerta temprana y /o detección

En el nivel primario, la mayoría de las situaciones de *bullying* se detectan a partir de la observación cotidiana en el aula, en los recreos o en otros espacios escolares. El rol de todas las personas adultas —docentes, equipos técnicos, personal no docente y familias— es fundamental para identificar señales tempranas y actuar a tiempo. Es importante prestar atención a cambios en el comportamiento como aislamiento, llanto frecuente, alteraciones en el rendimiento escolar, resistencia o miedo a asistir a clases, pérdida o deterioro de pertenencias, entre otros.

Una vez detectada la situación, si se trata de manifestaciones leves o iniciales, la escuela debe priorizar un abordaje pedagógico integral y reparador dentro del aula. El propósito es detener la conducta, promover la reflexión colectiva, reparar el daño y fortalecer los vínculos saludables.

Acciones de abordaje:

- Generar espacios de diálogo individual y/o grupal para escuchar con atención lo sucedido y tomar con seriedad los relatos o comentarios de niños y niñas, incluso si parecen menores o triviales.
- Incorporar contenidos y actividades pedagógicas vinculados a la empatía, el respeto, la convivencia pacífica y el uso responsable de la palabra.
- Desarrollar propuestas lúdicas, dramatizaciones o dinámicas participativas que promuevan el diálogo, la cooperación y la resolución pacífica de conflictos.
- Revisar y reforzar colectivamente las normas de convivencia acordadas con el grupo, promoviendo su cumplimiento activo.
- Acompañar a los estudiantes testigos para que puedan posicionarse como agentes de cuidado, prevención y apoyo dentro del aula.
- Involucrar y notificar a las familias para compartir lo sucedido y realizar observaciones que puedan requerir acompañamiento desde el hogar, ofreciendo orientación y promoviendo el trabajo conjunto con la escuela a los fines de revertir la acción, reparar la situación generada y asumir el compromiso en efectuar el seguimiento conjunto.

- Registrar toda situación detectada en los registros institucionales correspondientes, consignando los datos relevantes: descripción de los hechos o sospechas, análisis preliminar realizado y acciones iniciales adoptadas.

ETAPA 2: Intervención institucional integral

Cuando la situación de acoso o *bullying* se agrava o persiste —ya sea por la reiteración de conductas, la intencionalidad del daño, la humillación pública, o la existencia de daño físico, emocional o psicológico—, la escuela deberá activar una intervención institucional integral.

En esta etapa, la gravedad de los hechos exige una respuesta formal, planificada y sostenida, que involucre de manera articulada al equipo directivo, los equipos técnicos, el personal docente y las familias, y que pueda incluir la comunicación y articulación con otros organismos competentes.

El abordaje deberá contemplar acciones diferenciadas con los distintos actores involucrados.

2. a) Intervención de los equipos técnicos especializados

La escuela deberá convocar la participación de los equipos técnicos con competencia en el acompañamiento socioeducativo. En el caso de las instituciones de gestión estatal, esta intervención podrá estar a cargo del Equipo de Orientación Escolar (EOE) o equipos interdisciplinarios según corresponda.

En caso de establecimientos educativos de gestión privada, las autoridades del establecimiento educativo podrán solicitar la intervención de los equipos de supervisión de la Dirección General Educación de Gestión Privada a los efectos de recibir asesoramiento. En consonancia, la Dirección General y los equipos de supervisión podrán requerir al establecimiento educativo información sobre las acciones desarrolladas a los fines del acompañamiento de los NNyA y seguimiento de la situación.

2. b) Acciones institucionales con los estudiantes involucrados

Intervención con la persona agredida

- Generar un espacio de diálogo, seguro y de confianza, garantizando contención emocional, escucha activa y confidencialidad.
- Establecer medidas de cuidado específicas dentro del ámbito escolar (acompañamiento por un adulto referente, adaptaciones en la dinámica escolar, entre otras).
- Diseñar estrategias pedagógicas y socioemocionales que contribuyan al fortalecimiento del bienestar.

Intervenciones con la/s persona/s agresora/s y aquellas involucradas activamente:

- Desarrollar espacios de escucha centradas en la reflexión sobre el daño causado, la asunción de responsabilidades y la reparación.
- Realizar advertencias por escrito de las posibles consecuencias ante la reiteración de la conducta y notificar a los adultos responsables.
- Aplicar acciones reparatorias o sanciones conforme lo establecido en los artículos 58 y 59 del Reglamento Escolar, como por ejemplo: advertencias orales y/o escritas que deben ser comunicadas a padres o adultos responsables, acciones reparatorias en beneficio de la comunidad escolar, suspensión de la participación del involucrado en alguna iniciativa extracurricular organizada por la institución educativa, cambio de establecimiento educativo, entre otras.

Intervención con el grupo de clase

- Implementar talleres, actividades o espacios de diálogo que permitan analizar las dinámicas colectivas, reflexionar sobre la convivencia y fortalecer los lazos grupales.
- Disponer acompañamiento en recreos, pasillos u otros espacios comunes.
- Asegurar la presencia y acompañamiento sostenido de equipos técnicos durante el proceso de intervención.

2.c) Intervención de las familias y/o adultos responsables

La participación de las familias y/o adultos responsables deberá desarrollarse conforme a lo dispuesto por el Título VI – "Familias y/o Adultos Responsables" del Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que reconoce su rol fundamental en la formación integral de los estudiantes y en la construcción de la convivencia escolar.

En ese marco, su participación constituye una instancia **obligatoria y decisiva** dentro del proceso de intervención. Las personas adultas responsables no son meras receptoras de información, sino actores corresponsables en la resolución del conflicto, en la reparación del daño ocasionado y en la promoción del bienestar de todos los estudiantes involucrados.

Acciones a implementar:

- Convocar por separado a las familias de todas las partes implicadas (víctima, agresores y, si corresponde, testigos).
- Brindar información clara y objetiva y explicar las intervenciones realizadas.
- Establecer compromisos concretos y verificables de acompañamiento y participación en espacios de reflexión.
- Formalizar dichos compromisos por escrito, incorporándolos a los registros institucionales correspondientes.

El incumplimiento injustificado de los compromisos asumidos por parte de las familias y/o adultos responsables podrá derivar en la adopción de medidas institucionales adicionales y, de ser necesario, en la intervención de organismos competentes de protección de derechos.

ETAPA 3: Actuación ante situaciones de riesgo o vulneración de derechos

3.a) Aplicar el "Procedimiento para la actuación conjunta entre el Consejo de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y el Ministerio de Educación ante situaciones de presunción o vulneración de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes", aprobado por Resolución de Firma Conjunta N° 1-GCABA-CDNNYA/24: Cuando, en el marco de una situación de bullying o acoso escolar, se advierta la existencia de riesgo o presunta vulneración de derechos, o se identifiquen otras formas de vulneración vinculadas tanto a la persona agredida como a quien ejerce la agresión, la institución educativa deberá actuar conforme el mencionado Procedimiento, identificando el nivel de riesgo y activando las intervenciones correspondientes.

A modo orientativo, se resumen a continuación las principales etapas de dicho Procedimiento:

- **Identificación del nivel de riesgo:** el/la responsable de la conducción escolar, junto con el equipo directivo, la coordinación o el/la representante o apoderado/a legal del establecimiento, deberá evaluar la situación considerando los parámetros establecidos en dicha resolución, con el fin de determinar si se trata de una emergencia, urgencia o atención no inmediata.
- **Comunicación y registro:** en los casos de establecimientos de gestión estatal, se deberá informar de inmediato a la Supervisión Escolar o autoridad jerárquica correspondiente, emitir la alerta a través del *Sistema de Partes y Alertas*.

  En los casos de establecimientos educativos de gestión privada, será responsabilidad del/de la representante o apoderado/a legal la instrumentación de un registro de las intervenciones, resguardando la privacidad e intimidad de los/as NNyA y garantizando los derechos de los estudiantes bajo su cuidado.
- **Intervención del equipo técnico:** solicitar la participación del equipo técnico del Ministerio de Educación que corresponda según el nivel o modalidad (en el caso de instituciones de gestión estatal). En caso de establecimientos educativos de gestión privada, las autoridades del establecimiento educativo podrán solicitar la intervención de los equipos de supervisión de la Dirección General Educación de Gestión Privada a los efectos de recibir asesoramiento.

  En consonancia, la Dirección General y los equipos de supervisión podrán requerir al establecimiento educativo información sobre las acciones desarrolladas a los fines del acompañamiento de los NNyA y seguimiento de la situación.
- **Procedimiento administrativo:** iniciar el expediente electrónico dentro de las 72 horas, bajo la trata "AJG00101A" o la que la reemplace, para formalizar la actuación y garantizar la confidencialidad.
- **Comunicación a la familia:** el CDNNyA informará a las familias sobre las medidas de protección adoptadas.

3.b) La Supervisión Escolar **podrá dar intervención** al Ministerio Público Tutelar, a fin de que, en caso de corresponder, tome la intervención de su competencia en el marco del Programa de Convivencia Respetuosa entre Pares.

3.c) En los casos de violencia digital (*ciberbullying*), además, se deberá asesorar a las familias y/o responsables de los estudiantes que hayan resultado víctimas, informando los canales de comunicación con la Unidad Fiscal Especializada en Delitos y Contravenciones Informáticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a saber:

- En forma telefónica, comunicándose al **0800 33 (FISCAL) 347225**, disponible las 24 horas.
- Mediante la aplicación **"DENUNCIAS MPF"**.
- Por correo electrónico dirigido a **denuncias@fiscalias.gob.ar**.
- En forma presencial, en **Bartolomé Mitre 1735, Piso 3, CABA**, de lunes a viernes de 9 a 20 horas.
- A través del sitio web **www.mpfciudad.gob.ar**

ETAPA 4: Seguimiento institucional del caso

El seguimiento constituye una etapa indispensable para garantizar que la situación no se repita, que los aprendizajes se consoliden y que se restablezca un entorno escolar seguro.

Deberán contemplarse las siguientes acciones:

- Encuentros periódicos con los estudiantes involucrados para evaluar su bienestar.
- Observación sistemática de las interacciones en el aula y espacios comunes.
- Seguimiento del comportamiento del agresor y su proceso reflexivo.
- Reuniones con las familias para monitorear avances.
- Documentar en los registros institucionales correspondientes.

Cumplimiento del procedimiento
Las instituciones educativas deberán dar estricto cumplimiento al presente *Procedimiento de Intervención frente a Casos de Bullying/Acoso Escolar en el Nivel Primario*, en el marco de sus obligaciones institucionales.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá dar lugar a la instrucción del sumario administrativo correspondiente, o en el caso de educación de gestión privada las acciones pertinentes, a fin de investigar los hechos y deslindar las responsabilidades que pudieran corresponder.

Procedimiento de intervención frente a casos de *bullying*/acoso escolar en el nivel secundario

El abordaje del *bullying* en el nivel secundario requiere estrategias específicas que reconozcan el mayor desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes, así como la necesidad de promover su participación activa y responsabilidad en la vida escolar. El trabajo institucional debe organizarse en etapas secuenciales y flexibles, que orienten la actuación escolar ante distintas situaciones y se adapten a las características de cada caso.

Todas las intervenciones previstas en este procedimiento deberán desarrollarse en el marco de lo establecido en el Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que orienta el accionar institucional y define responsabilidades compartidas entre los distintos actores de la comunidad educativa.

A su vez el sistema escolar de convivencia se encuentra normado en la Ley 223 y el Decreto 998/08, normas que regulan las relaciones entre los miembros de la comunidad escolar, promoviendo valores de convivencia que posibiliten el cumplimiento de los fines educativos de cada escuela, así como también regulan los criterios aplicables y las conductas pasibles de ser sancionadas, aplicables al presente protocolo. Dicho marco normativo promueve la creación de órganos de participación que permiten regular y generar acuerdos de convivencia, abordando los conflictos desde una perspectiva pedagógica y formativa.

Los establecimientos educativos de gestión privada deberán acreditar la incorporación en sus reglamentos internos del presente protocolo de intervención para casos de acoso escolar o de otro que sea acorde a la normativa vigente, de acuerdo al ideario institucional y a su proyecto educativo, conforme a lo establecido

en los artículos 62 y 63 de la Ley de Educación Nacional 26.206, y el Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado por Resolución 2796-GCABA-MEDGC/24.

ETAPA 1: Alerta temprana y/o detección

En el nivel secundario, ante la detección de una situación de *bullying*/acoso escolar entre estudiantes —ya sea que haya sido advertida por integrantes del equipo docente, directivo o técnico, por otros estudiantes, por las familias o por cualquier miembro de la comunidad educativa— se deben evaluar las primeras medidas de cuidado, priorizando en todo momento la protección, integridad y el bienestar de la persona afectada.

En esta etapa, es importante prestar atención a cambios en el comportamiento de los estudiantes como aislamiento, llanto frecuente, alteraciones en el rendimiento escolar, resistencia o miedo a asistir a clases, pérdida o deterioro de pertenencias, entre otros.

Cuando la situación se detecte en sus primeras manifestaciones leves o iniciales, la escuela deberá priorizar una intervención pedagógica orientada a detener la conducta, reflexionar sobre lo ocurrido y prevenir su escalamiento.

Estas acciones deberán ser flexibles y adecuarse a las características de cada situación, pudiendo incluir, entre otras:

Acciones de abordaje:

- Generar espacios de diálogo individual y/o grupal para escuchar con atención y seriedad lo sucedido sin minimizar los relatos ni exponer a la persona afectada.
- Incorporar contenidos y actividades pedagógicas vinculados a la empatía, el respeto, la convivencia pacífica y el uso responsable de la palabra y de los entornos digitales.
- Desarrollar propuestas lúdicas, dramatizaciones o dinámicas participativas que promuevan el diálogo, la cooperación y la resolución pacífica de conflictos.
- Revisar y reforzar colectivamente las normas de convivencia acordadas con el grupo, promoviendo su cumplimiento activo.
- Acompañar a los estudiantes testigos para que puedan posicionarse como agentes de cuidado, prevención y apoyo.
- Involucrar y notificar a las familias sobre lo sucedido y compartir las observaciones que puedan requerir acompañamiento desde el hogar, ofreciendo orientación y promoviendo el trabajo conjunto con la escuela a los fines de revertir la acción, reparar la situación generada y asumir el compromiso en efectuar el seguimiento conjunto.
- Registrar toda situación detectada en los registros institucionales correspondientes, consignando los datos relevantes: descripción de los hechos o sospechas, análisis preliminar realizado y acciones iniciales adoptadas.

ETAPA 2: Intervención institucional integral

Cuando la situación de *bullying* persista, se intensifique o adquiera mayor gravedad —por la reiteración de conductas, la existencia de humillaciones, agresiones físicas o psicológicas, afectación emocional sostenida u otras formas de violencia—, la escuela deberá activar una intervención institucional integral. Este abordaje

debe realizarse de manera coordinada, articulada y diferenciada con todos los actores involucrados.

2. a) Intervención de los equipos técnicos especializados

La escuela deberá convocar la participación de los equipos técnicos con competencia en el acompañamiento socioeducativo. En el caso de las instituciones de gestión estatal, esta intervención podrá estar a cargo del Departamento de Orientación Escolar (DOE), Equipo de Asistencia Socioeducativa (ASE) y/o del Equipo de Orientación Escolar (EOE), según corresponda.

En caso de establecimientos educativos de gestión privada, las autoridades del establecimiento educativo podrán solicitar la intervención de los equipos de supervisión de la Dirección General Educación de Gestión Privada a los efectos de recibir asesoramiento. En consonancia, la Dirección General y los equipos de supervisión podrán requerir al establecimiento educativo información sobre las acciones desarrolladas a los fines del acompañamiento de los NNyA y seguimiento de la situación.

2. b) Acciones institucionales con los estudiantes involucrados

La intervención con los estudiantes directamente implicados constituye un eje central del abordaje institucional. Esta deberá incluir, como mínimo, entrevistas individuales diferenciadas y, según las características del caso, otras estrategias complementarias.

Intervención con la persona agredida:

- Deberán realizarse en un espacio seguro y de confianza.
- Se garantizará la contención emocional y la confidencialidad.
- Se acordarán medidas de cuidado específicas dentro de la escuela, incluyendo adaptaciones si fueran necesarias.

Intervenciones con la persona/s agresora/s y aquella/s involucrada/s activamente:

- Deberán centrarse en la reflexión, la asunción de responsabilidad y la reparación del daño desde una perspectiva pedagógica e institucional. La adopción de medidas reparatorias no obsta la aplicación de sanciones cuando estas sean evaluadas como procedentes.
- Realizar advertencias por escrito de las posibles consecuencias ante la reiteración de la conducta y notificar a los adultos responsables.
- Aplicar acciones reparatorias o sanciones conforme lo establecido en los artículos 58 y 59 del Reglamento Escolar, en los artículos 8 y 9 de la Ley 223 y del Decreto 998/08, como por ejemplo: acciones reparatorias que no intervengan con el cumplimiento normal de las obligaciones pedagógicas, pudiendo realizarse fuera de los días y horarios de clase, suspensión de la participación del involucrado en alguna iniciativa extracurricular organizada por la institución educativa, cambio de turno, división o cambio de establecimiento, entre otras. Tales acciones deberán enmarcarse en un abordaje integral orientado a la reflexión, el aprendizaje y la reparación, y en los principios de justicia, equidad y promoción del desarrollo integral de los estudiantes.

Intervención con el grupo de clase

El abordaje no se limita a las personas directamente involucradas. La escuela deberá implementar acciones a nivel grupal que incluyan:

- Talleres o espacios de reflexión sobre convivencia, respeto, violencia simbólica y digital, reparación del daño y cuidado colectivo.
- Estrategias para promover el protagonismo juvenil en la elaboración de propuestas preventivas y en la construcción de un entorno escolar seguro.

El **Consejo Escolar de Convivencia (CEC)** deberá participar asesorando a la conducción en el diseño de estrategias pedagógicas preventivas, sugiriendo abordajes adecuados frente a la transgresión y acompañando el proceso reflexivo institucional.

2. c) Intervención con las familias y/o adultos responsables
La participación de las familias y/o adultos responsables deberá desarrollarse conforme a lo dispuesto por el Título VI – "Familias y/o Adultos Responsables" del Reglamento Escolar de la Educación Obligatoria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que reconoce su rol fundamental en la formación integral de los estudiantes y en la construcción de la convivencia escolar.

En ese marco, su participación constituye una **instancia obligatoria y decisiva** dentro del proceso de intervención. Las personas adultas responsables no son meras receptoras de información, sino **actores corresponsables** en la resolución del conflicto, en la reparación del daño ocasionado y en la promoción del bienestar de todos los estudiantes involucrados.

Acciones a implementar:

- Convocar por separado a las familias de todas las partes implicadas (víctima, agresores y, si corresponde, testigos).
- Brindar información clara y objetiva, compartir el registro institucional y explicar las intervenciones realizadas.
- Establecer compromisos concretos y verificables de acompañamiento y participación en espacios de reflexión.
- Formalizar dichos compromisos por escrito, incorporándolos a los registros institucionales correspondientes.

El incumplimiento injustificado de los compromisos asumidos por parte de las familias y/o adultos responsables podrá derivar en la adopción de medidas institucionales adicionales y, de ser necesario, en la intervención de organismos competentes de protección de derechos.

ETAPA 3: Actuación ante situaciones de riesgo o vulneración de derechos

3.a) Aplicar el "Procedimiento para la actuación conjunta entre el Consejo de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y el Ministerio de Educación ante situaciones de presunción o vulneración de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes", aprobado por Resolución de Firma Conjunta N° 1-GCABA-CDNNYA/24: Cuando, en el marco de una situación de *bullying* o acoso escolar, se advierta la existencia de riesgo o presunta vulneración de derechos, o se identifiquen otras formas de vulneración vinculadas tanto a la persona agredida como a quien ejerce la agresión, la institución educativa deberá actuar conforme el mencionado Procedimiento, identificando el nivel de riesgo y activando las intervenciones correspondientes.

A modo orientativo, se resumen a continuación las principales etapas de dicho Procedimiento:

- **Identificación del nivel de riesgo:** el/la responsable de la conducción escolar, junto con el equipo directivo, la coordinación o el/la representante o apoderado/a legal del establecimiento, deberá evaluar la situación considerando los parámetros establecidos en dicha resolución, con el fin de determinar si se trata de una emergencia, urgencia o atención no inmediata.

- **Comunicación y registro:** en los casos de establecimientos de gestión estatal, se deberá informar de inmediato a la Supervisión Escolar o autoridad jerárquica correspondiente, emitir la alerta a través del *Sistema de Partes y Alertas.*

  En los casos de establecimientos educativos de gestión privada, será responsabilidad del representante o apoderado legal la instrumentación de un registro de las intervenciones, resguardando la privacidad e intimidad de los NNyA y garantizando los derechos de los estudiantes bajo su cuidado.
- **Intervención del equipo técnico:** solicitar la participación del equipo técnico del Ministerio de Educación que corresponda según el nivel o modalidad (en el caso de instituciones de gestión estatal). En caso de establecimientos educativos de gestión privada, las autoridades del establecimiento educativo podrán solicitar la intervención de los equipos de supervisión de la Dirección General Educación de Gestión Privada a los efectos de recibir asesoramiento.

  En consonancia, la Dirección General y los equipos de supervisión podrán requerir al establecimiento educativo información sobre las acciones desarrolladas a los fines del acompañamiento de los NNyA y seguimiento de la situación.
- **Procedimiento administrativo:** iniciar el expediente electrónico dentro de las 72 horas, bajo la trata "AJG00101A" o la que la reemplace, para formalizar la actuación y garantizar la confidencialidad.
- **Comunicación a la familia:** el CDNNyA informará a las familias sobre las medidas de protección adoptadas.

3.b) La Supervisión Escolar **podrá dar intervención** al Ministerio Público Tutelar, a fin de que, en caso de corresponder, tome la intervención de su competencia en el marco del Programa de Convivencia Respetuosa entre Pares.

3.c) En los casos de violencia digital (*ciberbullying*), además, se deberá asesorar a las familias y/o responsables de los estudiantes que hayan resultado víctimas, informando los canales de comunicación con la Unidad Fiscal Especializada en Delitos y Contravenciones Informáticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a saber:

- En forma telefónica, comunicándose al **0800 33 (FISCAL) 347225**, disponible las 24 horas.
- Mediante la aplicación **"DENUNCIAS MPF"**.
- Por correo electrónico dirigido a **denuncias@fiscalias.gob.ar.**
- En forma presencial, en **Bartolomé Mitre 1735, Piso 3, CABA**, de lunes a viernes de 9 a 20 horas.
- A través del sitio web **www.mpfciudad.gob.ar**

ETAPA 4: Seguimiento institucional del caso

El seguimiento constituye una etapa indispensable para garantizar que la situación no se repita, que los aprendizajes se consoliden y que se restablezca un entorno escolar seguro.

Deberán contemplarse las siguientes acciones:

- Espacios de diálogo periódicos con los estudiantes involucrados para evaluar su bienestar y percepción de seguridad.
- Observación sistemática de las interacciones en el aula y otros espacios escolares.
- Seguimiento del proceso reflexivo y de modificación de conductas por parte de la/s persona/s agresora/s.
- Reuniones con las familias para monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Documentar en los registros institucionales correspondientes.

Cumplimiento del procedimiento

Las instituciones educativas deberán dar estricto cumplimiento al presente *Procedimiento de Intervención frente a Casos de Bullying/Acoso Escolar en el Nivel Secundario*, en el marco de sus obligaciones institucionales.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá dar lugar a la instrucción del sumario administrativo correspondiente, o en el caso de educación de gestión privada las acciones pertinentes, a fin de investigar los hechos y deslindar las responsabilidades que pudieran corresponder.


Buenos
Aires
Ciudad