



Protocolo de Actuación Frente a los Casos de Acoso Escolar (Bullying) y Ciberacoso (Ciberbullying)

COLEGIO CUMBRES DE NOS



I. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO ESCOLAR (BULLYING*)

“La ley 20.536 lo define como todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional”.

*La palabra bullying (inglés) se traduce como “acoso”, por lo tanto son homólogos.

1. Formas de acoso escolar

- a. **Acoso directo:** se refiere a comportamientos agresivos que van dirigidos directamente a la víctima, siendo evidente quién o quiénes son los victimarios y ubicando rápidamente el modo de intimidación dentro de algún tipo de acoso escolar.
- b. **Acoso indirecto:** hace referencia a la manipulación que se genera hacia el hostigado sin este conocer al responsable de las agresiones. Se caracteriza por pretender el aislamiento social. Este aislamiento se consigue mediante técnicas variadas que incluyen: difundir rumores, rechazar el contacto social con la víctima, amenazar a los amigos, hacer críticas de la persona aludiendo a sus rasgos físicos, grupo social, forma de vestir, religión, raza, discapacidad, entre otros; sin que la víctima tome real conciencia del acoso.
- c. **Acoso Físico:** Incluye toda acción corporal. Es la forma más habitual de Bullying. En los últimos años, el Bullying físico se ha mezclado con una frecuencia alarmante, con diversas formas de abuso sexual. Se identifica porque suele dejar huellas corporales.
 - Directo:* Golpes, empujones, patadas, formas de encierro, escupir, entre otras.
 - Indirecto:* Daño a pertenencias, robar, romper, esconder cualquier clase de objeto, entre otras.
- d. **Acoso Verbal:** Incluyen acciones orales o escritas, con la finalidad de discriminar, humillar o aislar socialmente a la víctima.
 - Directo:* Poner apodos, insultar, amenazar, burlarse, reírse, comentarios sexuales inapropiados, amenazar con causa de daño, entre otros.
 - Indirecto.* Generar rumores raciales o sexistas, malos comentarios, hablar mal, entre otros.



- e. **Acoso Social:** Pretende aislar al estudiante del resto del grupo, cuando se ignora, se aísla y se excluye al otro.
- Directo: Excluir, no dejar participar a la víctima en actividades, sacarlos del grupo, entre otros.
- Indirecto: Ignorar, tratar como un objeto, como si no existiera o ver que no está ahí, entre otros.
- f. **Acoso psicológico:** Se usa frecuentemente para subrayar, reforzar o resaltar acciones llevadas a cabo con anterioridad y mantener latente la amenaza. Incrementan la fuerza del maltrato, pues el agresor exhibe un poder mayor al mostrar que es capaz de amenazar, aunque esté “presente” una figura de autoridad. En el agredido aumenta el sentimiento de indefensión y vulnerabilidad, pues percibe este atrevimiento como una amenaza que tarde o temprano se materializa de manera más contundente. Pueden consistir en una mirada, una señal obscena, una cara desagradable, un gesto, entre otros. También dentro de este hay un tipo de Bullying que se conoce como Bullying racista que se da cuando el maltrato hace referencia a los orígenes de la víctima.
- g. **Acoso Sexual:** Todo acto de índole sexual que se presenta sin el consentimiento de la otra persona. Es cuando se presenta un asedio, inducción o abuso sexual. Se da cuando el maltrato hace referencia a partes íntimas del cuerpo de la víctima.
- h. **Acoso por identidad sexual y género:** Se da cuando el maltrato hace referencia a la orientación sexual o identidad de género del estudiante o las que se intentan justificar por estos motivos, real o imaginaria, directa o indirectamente, de forma presencial o virtual.

2. Activación de protocolo:

2.1. Recomendaciones

Recomendaciones generales:

- Si un niño/a le entrega señales que desea comunicarle algo delicado y lo hace espontáneamente, invitarlo a conversar en un espacio que resguarde su privacidad.
- Manténgase a la altura física del niño/a. Por ejemplo, invítale a tomar asiento.
- Haga todo lo posible por ser empático y mantenga una actitud tranquila.
- Procure que el niño/a se sienta escuchado, acogido, creído y respetado a medida que va relatando los hechos.



- No interrumpa, no lo presione, no haga preguntas innecesarias respecto a detalles.
- Intente transmitirle al niño/a que lo sucedido no ha sido su culpa.
- No cuestione el relato del niño. No enjuicie.
- No induzca el relato del niño/a con preguntas que le sugieran quién es el abusador/a.
- Si el niño/a no quiere hablar, no lo presione. Respete su silencio.
- Registre en forma textual el relato del niño (esto puede servir como evidencia al momento de denunciar).

3. Procedimiento.

- a. El funcionario/a que observe señales o reciba una declaración relacionada a alguna situación de acoso escolar de un estudiante deberá informar al Profesor Tutor con Copia al Equipo de Gestión, dentro de la misma jornada de clases.
 - La persona que observa dejará registro escrito de la primera evidencia en el libro de clases y en los documentos que destinen para ello, incluyendo testimonios o recursos digitales si estuvieran disponibles.
 - Si el apoderado es quien observe señales, debe comunicarlo directamente al profesor tutor de su pupilo vía correo electrónico en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo.
 - Si un estudiante observa actos de agresión o acoso, sea la primera vez o reiterado, deberá informar inmediatamente al profesor que esté presente en sala. Si está en recreo, podrá informar a los funcionarios que se encuentran observando. El funcionario que reciba la información evitará exponer al estudiante que informa.
- b. El profesor tutor, mediante el documento correspondiente para derivación de caso, informará vía correo electrónico a Inspectoría con copia al Equipo de Gestión, dentro de la misma jornada en que fue informado.
- c. Una vez verificada la posible situación de ciberbullying, el colegio deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: Valoración, comunicación y acciones de protección.
 - Valoración: Mantener un estado de alerta ¿es aislada? ¿Es una situación reiterada?
 - Comunicación aislada y prudente con el afectado y apoderado.
 - Entrevista a los involucrados, posibles testigos y evidencias.



- En todo momento se respetará la privacidad del estudiante, se mantiene la confidencialidad.
 - Acciones de protección: Al agresor (es) y a la víctima
- d. El Inspector citará al estudiante afectado a una reunión privada para analizar la realidad y el impacto de los hechos en la persona, y determinar la gravedad del acoso.
- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - El inspector podrá solicitar la compañía de la Psicóloga Educacional y/o Convivencia Escolar si fuese necesario.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- e. El inspector realizará una reunión con la persona que produce los actos de acoso para dar conocimiento de la situación y analizar la perspectiva de la persona, de modo de determinar consciencia, responsabilidad y culpabilidad.
- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- f. El inspector indaga los hechos con el profesor tutor, los profesores y/o compañeros de modo de corroborar o identificar señales que no hayan sido tomadas en cuenta.
- Si el Inspector determina como gravísima la situación de acuerdo al Reglamento Interno, solicitará una reunión con el Equipo de Gestión a la brevedad posible, dentro de la misma jornada, para abordar la situación.
 - Si el inspector, en base a la evidencia, desestima que no hay una situación repetida y sistemática, se activará el protocolo correspondiente según la naturaleza de los hechos informados y el Reglamento Interno. Este punto deberá ser confirmado con Dirección.
- g. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
- Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .



- El inspector podrá evaluar el tratamiento específico para el estudiante afectado (y/o agresor) junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas (OPD, entre otros).
 - Las sanciones deberán ser consecuentes a la falta según el reglamento, pero tendrán adaptaciones según la edad del educando, y su nivel de conciencia frente a los hechos (considerando los niveles de primer ciclo y preescolar).
 - Si la infracción constituye un delito o una vulneración a los derechos del niño, éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- h. El inspector citará a los apoderados tanto de la persona afectada como de aquel que produce el acoso (juntos o separados según determine) para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
- Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones que haya determinado el equipo directivo según lo estipulado en el Reglamento Interno.
 - La citación de los apoderados deberá ser solicitada en un plazo máximo de 24 horas recibida la “Derivación de Caso”, vía correo electrónico institucional.
- i. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
- Se ha determinado un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
- j. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una Vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- k. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.



- I. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto H, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.

II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SOSPECHA Y DETECCIÓN DE CIBERACOSO (CIBERBULLYING)

Contar con pautas que faciliten la detección de situaciones de ciberbullying es uno de los pilares fundamentales de la intervención frente a este tipo de problemas que se caracterizan, entre otras cosas, por agravarse de forma significativa mientras se prolongan en el tiempo. Por lo tanto, detectar lo antes posible el problema significará abordarlo en la fase más incipiente y por ende, con menores consecuencias para los implicados.

1. Indicaciones Generales

Es necesario aclarar que el establecimiento no propicia ni fomenta el uso de Redes Sociales con los estudiantes, salvo las producidas por la institución para difusión de información. Comprender los siguientes puntos permite prevenir conflictos relacionados al acoso cibernético dentro del establecimiento.

- a. El uso de aparatos tecnológicos (Celular, tablet, cámaras, entre otros). será responsabilidad de quienes lo poseen y quienes provean de dichos elementos a los estudiantes (esto es decir las familias).
- b. El establecimiento no solicitará ni permitirá a los estudiantes el uso diario de aparatos tecnológicos dentro del establecimiento, a menos que tengan un objetivo pedagógico el cual será informado previamente vía correo electrónico formal según indica el Reglamento Interno.
- c. El estudiante deberá tener guardado sus aparatos electrónicos en su mochila durante toda la jornada.
- d. Los docentes o asistentes de la educación tienen la facultad, dada en el Reglamento Interno, de requisar todo aparato electrónico que no haya sido solicitado para fines académicos, el cual será entregado al apoderado por inspectoría.
- e. El establecimiento no se responsabiliza de la pérdida de aparatos electrónicos dentro del establecimiento, a menos que hayan sido formalmente requisados por algún docente o trabajador.
- f. Está estrictamente prohibido a los estudiantes el registro multimedia (fotos, videos o cualquier otro medio de registro audiovisual que exista o pueda existir) dentro



del establecimiento, que no haya sido autorizado por Dirección. Esto constituye una falta grave en el reglamento interno.

- g. Es responsabilidad de la familia, supervisar las Redes Sociales de sus pupilos, así como llegar a acuerdos del uso de aparatos electrónicos y sus limitaciones.

2. Cyberbullying

El uso de los medios telemáticos (Internet, telefonía móvil y redes sociales, videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales. No se trata aquí el acoso o abuso de índole estrictamente sexual ni los casos en los que personas adultas intervienen.

1.1 Vocabulario

- a. **Agresor:** Quien realiza la agresión.
- b. **Defensor de la víctima:** Quien ayuda o intenta ayudar a la víctima a salir de la victimización.
- c. **Víctima:** Quien padece el acoso.
- d. **Hostigamiento:** Cuando se envían imágenes o videos denigrantes sobre una persona.
- e. **Exclusión:** Cuando se usan entornos públicos para acosar repetidamente o mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva, cuando se niega el acceso a foros, chats o plataformas sociales de todo el grupo a la víctima.
- f. **Manipulación:** Cuando se utiliza la información encontrada en las plataformas, como por ejemplo las redes sociales, para difundirla de modo no adecuado entre los miembros de las mismas, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que pueden perjudicar su nombre, etc.

2. Detección de Cyberbullying

2.1. Comportamiento e indicadores de posible implicación directa en cyberbullying para la Familia: Existen determinadas prácticas de riesgo y algunos indicios que pueden llevarnos a sospechar que hay una implicación, como víctima o agresor, en un caso de cyberbullying.

- a. Pasar muchas horas conectado a internet y con el móvil.
- b. No tener supervisión parental sobre el uso de internet.



- c. No comentar lo que hace o le sucede en internet.
- d. Tener al menos una cuenta en una red social.
- e. Molestarse cuando es interrumpido cuando está conectado a internet o utilizando el teléfono celular.
- f. Participar cada vez menos en actividades que supongan la no disponibilidad de internet o de teléfono móvil.

2.2. Comportamiento e indicadores de posible implicación directa en ciberbullying para los funcionarios de la Comunidad escolar:

- a. Observar a estudiantes fotografiando sin autorización a un compañero/compañera.
- b. Observar a estudiantes grabando sin autorización a un compañero/compañera.
- c. Escuchar comentarios que impliquen uso de Redes Sociales y que hayan referencias de agresión pasiva (indirecta) o activa (directa).

2.3. Comportamientos y actitudes de riesgo para convertirse en víctima de ciberbullying son:

- a. Dar la contraseña de correo electrónico o red social.
- b. Ser o haber sido víctima de bullying en el colegio.
- c. Haber intentado reunirse con personas a las que había conocido por internet.
- d. Haber intercambiado fotos o videos personales con otras personas que ha conocido por internet.
- e. Aceptar como amigos en internet a personas que no conoce.
- f. Manifestar cambios de humor repentinos.
- g. Mostrar tristeza o desgano para realizar las actividades cotidianas.
- h. Tener tendencia al aislamiento.
- i. Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad.

2.4. Comportamientos e indicadores en un posible agresor.

- a. Haberse hecho pasar por otra persona en el teléfono móvil o internet
- b. No poseer normas de uso de internet
- c. Mostrar fotos o videos que considera graciosos, aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del video



- d. Poseer en su móvil material multimedia (fotos, videos, memes, entre otros) de su compañero/compañera.
- e. Haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en el colegio.
- f. Justificar situaciones de ciberbullying protagonizadas por otros.
- g. Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- h. Faltar el respeto a la autoridad, docentes o a los padres.
- i. Evidenciar una actitud negativa hacia actividades cooperativas en las que se potencie la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.

3. Acción Frente a Sospecha y Detección de Ciberbullying

Cualquier miembro de la comunidad escolar (profesores, estudiantes, familia, personal no docente) que tenga sospechas o que tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying tiene la obligación de comunicarlo.

- a. Todo estudiante que reciba algún acto de agresión de un compañero, directo o indirecto, debe informar al adulto en su casa o al profesor tutor en el establecimiento, tomando pantallazo a cualquier tipo de evidencia que registre los hechos. (Foto al número telefónico, mensajes, whatsapp, red social, sea anónimo o con el nombre específico del agresor/agresora, entre otros).
 - Si el apoderado es quien observe señales, debe comunicarlo directamente al profesor tutor de su pupilo vía correo electrónico en un plazo menor de 24 horas si es día hábil; y si es un día feriado o viernes, debe avisar el día hábil más próximo. Es importante incluir registros multimedia que evidencien el acoso cibernético.
 - Si un estudiante observa actos de agresión o acoso producidos en redes sociales u otro medio digital deberá informar inmediatamente al profesor tutor si está en el colegio o a su apoderado si está en casa.
- b. El funcionario/a que observe señales o reciba una declaración relacionada a alguna situación de agresión o acoso cibernético de un estudiante deberá informar al Profesor Tutor mediante correo electrónico institucional con Copia al Equipo de Gestión y/o reunión Presencial, dentro de la misma jornada de clases.
 - La persona que observa dejará registro escrito de la primera evidencia en el libro de clases y en los documentos que destinen para ello, incluyendo testimonios o recursos digitales si estuvieran disponibles.
- c. El profesor tutor debe enviar el documento correspondiente “Derivación de Caso”, vía correo electrónico y/o presencial a Inspectoría con copia al Equipo de Gestión, dentro de la misma jornada en que fue informado.



- d. Una vez verificada la posible situación de ciberbullying, el colegio deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: Valoración, comunicación y acciones de protección.
- Valoración: Mantener un estado de alerta ¿es aislada? ¿Es una situación reiterada?
 - Comunicación aislada y prudente con el afectado y apoderado.
 - Entrevista a los involucrados, posibles testigos y evidencias.
 - En todo momento se respetará la privacidad del estudiante, se mantiene la confidencialidad.
 - Acciones de protección: Al agresor (es) y a la víctima
- e. El Inspector citará al estudiante afectado a una reunión privada para analizar la realidad y el impacto de los hechos en la persona, y determinar la gravedad de la agresión o acoso.
- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - El inspector podrá solicitar la compañía de la Psicóloga Educacional y/o Convivencia Escolar si fuese necesario.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
 - Es importante que la persona afectada tenga la evidencia digital de las situaciones que declara.
- f. El inspector realizará una reunión con la persona que produce los actos de agresión o acoso para dar conocimiento de la situación y analizar la perspectiva de la persona, de modo de determinar consciencia, responsabilidad y culpabilidad.
- Si el inspector no estuviera disponible, será Convivencia Escolar quien realice la acción, o la persona que la Dirección determine.
 - Se deberá citar al estudiante dentro de la misma jornada. Si el aviso se realiza al final o después de la jornada escolar, deberá citarse al día hábil más próximo.
- g. El inspector indaga los hechos con el profesor tutor, los profesores y/o compañeros de modo de corroborar o identificar señales que no hayan sido tomadas en cuenta.
- Si el Inspector determina como gravísima la situación de acuerdo al Reglamento Interno, solicitará una reunión con el Equipo de Gestión a la brevedad posible, dentro de la misma jornada, para abordar la situación.
 - Si el inspector, en base a la evidencia, desestima que no hay una situación repetida y sistemática de agresión en medios digitales (Ciberacoso) se activará el protocolo correspondiente según la naturaleza de los hechos



- informados y el Reglamento Interno. Este punto deberá ser confirmado con Dirección.
- h. El inspector establecerá la gravedad de la infracción y determinará el tratamiento según la falta, apuntando a medidas formativas en primera instancia, y recurriendo a las sanciones aplicables.
- Se consultará el Reglamento Interno, capítulo IX, procedimientos frente a faltas, respecto a sanciones (Art. 31. Medidas Correctivas, Art. 32. Tipificación De Medidas Correctivas) y procedimientos (Art. 33. Procedimientos Disciplinarios.) .
 - El inspector podrá evaluar el tratamiento específico junto a la Dupla Psicosocial, Docente Tutor, UTP y dirección. Este tratamiento podrá incluir adaptaciones curriculares/pedagógicas y/o derivaciones externas.
 - Si la infracción constituye un delito o una vulneración a los derechos del niño, éste será derivado a las entidades públicas correspondientes.
- i. El inspector citará a los apoderados tanto de la persona afectada como de aquel que produce el ciberacoso (juntos o separados según determine) para analizar la situación y llegar a acuerdos para tratar los hechos tanto a nivel escolar como familiar.
- Se informará la gravedad de la infracción, así como las medidas formativas o sanciones según lo estipulado en el Reglamento Interno.
 - La citación de los apoderados deberá ser solicitada en un plazo máximo de 24 horas recibida la “Derivación de Caso”, vía correo electrónico institucional.
- j. El área de Convivencia Escolar, en conjunto con Psicóloga Educacional, Inspectoría, UTP o Tutoría, realizarán seguimiento para él/los estudiantes involucrados.
- Se determinará un tiempo de seguimiento (de uno a tres meses) y cierre del caso.
 - El seguimiento ha de enfocarse en el bienestar del estudiante, preocupándose de que los apoderados sigan el procedimiento externo (si fuese solicitado) como el apoyo psicoemocional y apoyo académico de parte del establecimiento con los estudiantes y/o apoderados (trabajo en clases de orientación, charlas a apoderados, seguimiento parcial con psicóloga, entre otros), según el Equipo de tratamiento específico determinen.
 - Es responsabilidad de las familias, primeramente, resguardar la seguridad cibernética de sus estudiantes, teniendo que ellos supervisar y monitorear las Redes Sociales de sus hijos así como sus medios digitales de comunicación.



- Se podría citar a los apoderados nuevamente para transmitir información o tratamientos que no hayan sido informada en la primera instancia o las modificaciones de estas.
- k. Si el apoderado y/o tutor legal no respondiese a los acuerdos institucionales indicados en la reunión, se tomará como una Vulneración de derechos del Niño o Niña de parte de la familia, ingresando la causa correspondiente en el Juzgado de Familia o la institución que corresponda.
- l. Una vez que el caso esté en las Instituciones especializadas, serán ellos (profesionales dedicados) quienes se encargaran de indagar y sancionar si corresponde.
- m. Una vez cumplido el plazo de seguimiento establecido en el punto H, y no teniendo evidencia formal alguna que la situación se haya repetido, el inspector ha de cerrar el caso.