



**Protocolos de prevención y actuación  
frente a casos de maltrato o acoso escolar,  
ciberbullying y ciberacoso  
2018**



## Protocolo de prevención y actuación frente a casos de maltrato o acoso escolar

### I. ¿Qué se considera acoso escolar o maltrato entre pares?

En el marco de la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar y Bullying, se plantea el siguiente protocolo, que tiene como fin: prevenir las posibles acciones de acoso escolar y determinar los pasos a seguir en caso de que se presente una sospecha de acoso escolar o maltrato entre pares y las acciones posteriores cuando ésta es o no confirmada. Este protocolo es un complemento a las acciones que consigna nuestro Manual de Convivencia Escolar. Indica el procedimiento a seguir en caso de sospecha, pero no determina sanciones cuando se corrobora el acoso o maltrato escolar. Las medidas disciplinarias que se deban aplicar en caso de detectar y confirmar una situación de acoso, serán emanadas de ese reglamento.

Antes de establecer los pasos y acciones a seguir, es fundamental clarificar algunos conceptos relacionados con la convivencia escolar y el acoso o maltrato entre pares.

#### **Definiciones:**

- **Buena convivencia escolar**: coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos, en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.<sup>1</sup>
- **Violencia**: Conducta aprendida, donde se justifica el uso de ésta para resolver conflictos y controlar a las personas. La violencia no es algo innato de los seres humanos, sino un hecho cultural, por lo tanto aprendido, lo que permite que pueda ser deconstruido en favor de relaciones sociales de buenos tratos. Es un fenómeno relacional y multicausal, ya que se produce en el contexto de la interacción social y no es posible atribuir su origen a un solo factor. Tiene a la base dos ideas clave: el uso ilegítimo del poder y la fuerza; y el daño al otro como consecuencia. (p. 34)<sup>2</sup>
- **Conflicto**: Se confunde frecuentemente conflicto con violencia, pero un conflicto puede resolverse en forma no violenta. El conflicto es consustancial al ser humano, y por lo tanto es inevitable. En cambio la violencia es aprendida y es una posible respuesta al conflicto. Más que evitar el conflicto se debe saber regularlo creativa y

<sup>1</sup> Mineduc, 2017, en:

[http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id\\_seccion=4010&id\\_portal=50&id\\_contenido=17916](http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_seccion=4010&id_portal=50&id_contenido=17916)

<sup>2</sup> Yáñez, P. y Galaz, J (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Mineduc, en:

[http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf)



constructivamente en forma no violenta, ya que es una fuente de energía y una oportunidad de cambio.<sup>3</sup>

- **Agresividad:** "...corresponde a un comportamiento defensivo natural en los seres vivos como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Por lo tanto, el comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. Por eso, en beneficio de la convivencia, es indispensable aprender a canalizar la energía y a discernir adecuadamente los potenciales riesgos y amenazas. Una respuesta agresiva no es, necesariamente, violencia. Sin embargo, si la respuesta es desproporcionada o mal encauzada se puede transformar en un acto violento." (p.33)<sup>4</sup>
- **Acoso o maltrato escolar:** toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o bullying), realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que en forma individual o colectiva, atenten contra otro(a) estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último: maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.<sup>5</sup>

En el caso del acoso escolar, es importante realizar algunas distinciones. Según los expertos, existe acoso escolar cuando un niño recibe un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico por parte de uno o varios compañeros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo y/o amenazarlo, atentando contra su dignidad.

Se debe diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Para que una conducta sea considerada acoso escolar, deben cumplirse tres criterios, que deben darse **simultáneamente**:

1. Se produce entre pares (no existe el acoso o bullying de un profesor a un niño, por ejemplo).
2. Existe abuso de poder o imposición de criterios a los demás.
3. Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

<sup>3</sup> Monografías, 2017 en: <http://www.monografias.com/trabajos91/violencia-ambito-escolar/violencia-ambito-escolar.shtml>

<sup>4</sup> Yáñez, P. y Galaz, J (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Mineduc, en: [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf)

<sup>5</sup> Ley sobre violencia escolar, en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>



Este tipo de maltrato entre compañeros puede aparecer de formas muy diversas. No sólo se manifiesta a través de golpizas o agresiones físicas, con frecuencia se presenta como un conjunto de intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido sin respuesta. Este conjunto de conductas se pueden agrupar en conductas de maltrato verbal (insultos, sobrenombres, hablar mal de alguien o difamar, sembrar rumores), maltrato físico (golpizas, lesiones con objetos, patadas, robo, destrozo de material escolar, ropa u otros objetos personales) o maltrato psicológico (amenazas para provocar miedo u obligar a hacer cosas contra la voluntad, chantaje, aislamiento, burlas públicas, notas o mensajes, difusión de comentarios o imágenes que buscan denostar en las redes sociales, etc.).

Es importante destacar que este fenómeno se da: en ausencia de los adultos a cargo, existe un círculo del silencio que evita que la víctima u otros pidan ayuda, se da en un contexto grupal y que toda situación del maltrato escolar involucra a tres actores:

1. **Los Agresores:** Son quienes ejercen la violencia.
2. **La Víctima:** Quien recibe las acciones de violencia por parte del agresor o los agresores.
3. **Los Testigos:** Son el resto de los alumnos que sabiendo lo que sucede se mantienen al margen sin intervenir ni informar.

Es importante destacar el concepto de **círculo de silencio**. A menudo, se fragua entre los compañeros, el agresor y también la víctima, un código tácito de silencio. No se delata lo que está sucediendo por miedo a ser tildado de “acusete”, por no preocupar a la familia o por miedo a ser víctima del agresor (en caso de los testigos). Se transforma, así, en un círculo auto-reforzante que permite que se mantenga la situación de hostigamiento.<sup>6</sup>

## II. Prevención del maltrato o acoso escolar

Para prevenir las situaciones de maltrato o acoso escolar o evitar que se acentúen y transformen en situaciones de complejo manejo para la comunidad escolar, en la que terminen dañadas las personas que forman parte del conflicto, es fundamental la educación. A través de ésta es posible formar niños y jóvenes con una autoestima fuerte, seguros de sí mismos, conocedores de sus capacidades y limitaciones. Seres capaces de expresar sus emociones, sus miedos, de defender sus derechos pese a la presión del resto. Personas sociables, que respeten a los demás como a sí mismos y que no necesiten agredir a otros para conseguir sus objetivos y para resolver sus conflictos.

Es por ello, que el colegio cuenta con un programa de formación socio-afectiva, integrado en el currículum y que trabaja distintas habilidades emocionales y sociales que entregan herramientas específicas para abordar este tipo de situaciones y que va en una línea preventiva.

Sin embargo, estas acciones por sí solas no bastan. Es fundamental establecer un protocolo de acción para prevenir y abordar a tiempo situaciones que pudieran transformarse en más complejas y resultar en personas que terminen dañadas.

<sup>6</sup> Berger, C. (2017). Bullying, Gobierno de Chile, en: [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103041154570.Bullyng.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041154570.Bullyng.pdf)



Desde este punto de vista, es fundamental la colaboración de toda la comunidad escolar, en la detección temprana de posibles conflictos. Es por ello, que se requiere que:

- Quienes observan situaciones de maltrato o que vulneran los derechos, intervengan directamente y comuniquen al profesor jefe o a algún adulto de confianza.
- Quienes son víctima de algún tipo de maltrato, sean capaces de solicitar ayuda para hacer frente a esta situación.
- Quienes son maltratadores o consideran que agreden a los demás y no saben cómo frenar esta conducta, sean capaces, también, de solicitar ayuda.
- Colaborar con quien es víctima de un posible maltrato acercándose a él, apoyándolo, haciendo que quienes lo intimidan lo vean con otras personas.
- Evitar reírse cuando otros se burlan o molestan. Con esa actitud, aunque uno no realice la conducta de maltrato, se está reafirmando a quien maltrata y apoyando su conducta.
- Rechazar explícitamente actitudes de maltrato. Terminar con el maltrato depende de que las personas no lo vean como algo normal y que lo rechacen explícitamente.
- Se recomienda que, quien es maltratado, busque nuevas actividades sociales y/o deportivas. Así podrá conocer nuevas personas, tener nuevos amigos con quienes compartir intereses y pasar momentos agradables.
- Evitar las “venganzas personales” cuando se ha sido maltratado. La violencia sólo conduce a nuevas acciones de violencia y se cae en un círculo vicioso de maltrato del que es muy difícil escapar; y en el que víctima y agresor terminan confundiendo y asumiendo ambos roles.
- Si sé de alguien que es víctima de maltrato, puedo ayudarlo intentando convencerlo que rompa el círculo de silencio y se lo cuente a personas de su confianza (padres, profesores).

### III. Identificación del acoso escolar

#### III.1. ¿Qué hacer cuando se tiene conocimiento de una posible situación de acoso escolar?

- Comunicar la situación al Encargado/a de Convivencia Escolar, preferentemente. Si no es posible, se deberá comunicar al Director/a de Ciclo correspondiente o Director/a de Área Socio-Afectiva. Cualquier integrante de la comunidad escolar (profesor jefe, profesor de asignatura, profesional de apoyo, asistente de ciclo, apoderado, estudiante, Director/a de Ciclo, entre otros), puede y debe informar de esta sospecha al Encargado/a de Convivencia Escolar.
- Al comunicarlo, se levantará un **Acta de Derivación** de la posible situación de maltrato o acoso escolar, como constancia.
- La persona a cargo de Convivencia Escolar, deberá comunicar a los distintos actores involucrados de la apertura del protocolo de indagación de posible acoso escolar. Se valorará, según la situación, la conveniencia de informar en esta etapa, a las familias de los implicados, puesto que en este primer momento se trata de una sospecha.



### III.2. ¿Cuál es el procedimiento a seguir ante supuestas situaciones de acoso escolar?

- **Valoración inicial de la situación:**

- El Encargado/a de Convivencia Escolar, abrirá un protocolo de indagación del caso derivado, reuniendo toda la información necesaria para realizar una valoración del posible acoso.
- La apertura de este protocolo involucra la recogida de toda la información posible que permita esclarecer los hechos y determinar si corresponden o no a una situación de acoso escolar.
- La recogida de información, se realizará mediante entrevistas a los actores involucrados (agresor y agredido) y, si se considera necesario, a testigos de la situación denunciada (puede recogerse el testimonio de un testigo, de un grupo de ellos o del curso, dependiendo de la situación). También se considerará recoger antecedentes con el profesor o profesora jefe u otros adultos que puedan disponer de información relevante.
- Este proceso de recogida de información, se realizará con la mayor confidencialidad y, si es necesario, se considerará el establecimiento de medidas de protección a la presunta víctima y de vigilancia en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso.
- Toda valoración de la situación denunciada, deberá concluir con un **Informe de Cierre de la indagación de posible acoso escolar**, que dará cuenta de los antecedentes recogidos y hará una valoración de la situación, determinando si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de acoso escolar, así como la gravedad de la situación.
- Este informe será enviado a los profesionales que corresponda según el caso: Dirección de Ciclo, Profesor/a Jefe y Psicólogo/a del Ciclo. Dependiendo de la resolución y el contexto, se determinará con este equipo la forma en que se dará cuenta de los resultados de esta indagación y las medidas adoptadas, tanto a los padres del agredido como a los padres del agresor.

### III.3. ¿Qué hacer si NO se confirma la situación de acoso escolar?

- Si el Informe de Cierre de la indagación de posible acoso escolar determina que la situación denunciada no corresponde a acoso escolar, no quiere decir que no existan en esta situación otras formas de agresión que puedan estar vulnerando a la posible víctima o que hagan necesario abordar al posible victimario para que deje de agredir.
- En este sentido, es fundamental tomar ésta como una oportunidad preventiva: tomar medidas de protección, realizar derivaciones psicológicas si corresponde (de cualquiera de los involucrados) y sensibilizar al grupo directamente afectado. En ocasiones, también puede ser propicia la medida de mediación de un adulto (convivencia escolar), si



es que existe un conflicto entre pares que pueda resolverse con la ayuda de éste.

- Por lo tanto, la constatación de hechos que constituyen maltrato hacia otro, aunque no se puedan calificar como maltrato o acoso escolar, puede dar origen a la elaboración de un **Plan de Acompañamiento**, a cargo del equipo de ciclo, en los casos que amerite.
- Si ha habido comunicación previa a la familia de la sospecha de acoso o es ella misma quien ha realizado la denuncia, deberá comunicársele que no se confirma tal sospecha y las medidas de apoyo y prevención que se desarrollarán.

#### III.4. ¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso escolar?

La confirmación de acoso conlleva la adopción de varias medidas en paralelo.

- En primer lugar, deberá enviarse el Informe de Cierre de la indagación que confirma la situación de acoso, al Rector del Establecimiento y a los profesionales involucrados en el caso: Director/a Área Socio-afectiva, Director/a del Ciclo correspondiente, Asistente de Convivencia Escolar del ciclo correspondiente, Psicólogo/a del Ciclo y Profesor/a Jefe.
- Este grupo de profesionales, deberá constituirse como el equipo de apoyo (equipo de ciclo) frente a la situación de acoso escolar detectada y que propondrá y llevará a cabo las medidas para: proteger y apoyar a la víctima, acompañar al victimario e intervenir con el curso para frenar la situación de acoso escolar. Estas acciones quedarán registradas en un **Plan de Acompañamiento**. Este equipo también dispondrá las medidas disciplinarias y reparatorias que se estimen pertinentes, de acuerdo al Manual de Convivencia Escolar Vigente.
- En paralelo a estas acciones, deberá comunicarse a la familia de los involucrados el resultado de la indagación y las medidas que se adopten. Se les entregará el Plan de Acompañamiento, que especifica las estrategias y acciones a las cuales deberá comprometerse la familia y el colegio. Posterior a estos encuentros, se fijarán otros para informar de los avances en el caso y de nuevas medidas que se propongan.
- Al término de la intervención se elaborará un **Informe Estratégico** que dará cuenta de: la situación de acoso que dio origen a la apertura de la intervención, las acciones emprendidas y los resultados de las mismas. Este informe será entregado al Rector del Establecimiento y a las autoridades externas (Superintendencia de Educación), si así lo requiriera.



### III.5. ¿Qué pasos se deben seguir con los implicados en las situaciones de acoso escolar?

Cada situación de acoso va asociada a modos y circunstancias particulares, por lo que las medidas con cada uno de los involucrados, deberán evaluarse con el equipo de apoyo. Sin embargo, se pueden plantear algunas medidas tipo a modo de orientación:

#### a) Con la víctima:

- Todas las actuaciones se realizarán con la mayor discreción.
- Derivación de la víctima a una evaluación psicológica externa para determinar nivel de daño y rasgos de vulnerabilidad. En caso de encontrarse con acompañamiento de especialista externo, se solicitará informe de medidas posibles de implementar con foco en este problema específico.
- Marco de protección o seguridad para la víctima consistente en medidas de apoyo expreso o indirecto por los profesores, fortalecimiento de círculo de relaciones en el aula y el establecimiento.
- Cuidado en la discreción de medidas y comentarios relacionados con el caso.
- Medidas de apoyo académico por los profesionales especialistas si así lo requiriera.
- Solicitud de colaboración familiar para el acompañamiento y apoyo de su hijo. Pedir que sean voceros de nuevas dificultades o agresiones que surjan si es que el estudiante no es capaz de informarlas.
- Seguimiento a la víctima por parte de quien determine el Plan de Acompañamiento, con el objetivo de monitorear su evolución en el Colegio para asesorarlo en medidas de autoprotección y asertividad, fortalecimiento de la autoestima y manejo de la ansiedad y angustia.

#### b) Con el agresor o agresores.

- Abordar y trabajar con el victimario o los victimarios medidas reparatorias del daño generado a la víctima.
- Observación específica por parte del equipo de colaboradores del posible acosador o acosadores.
- Aplicación de normas disciplinarias y reparatorias del Manual de Convivencia.
- Favorecer la integración del agresor o agresores en el grupo, respetando intereses y derechos.
- Derivación a especialista externo del victimario o los victimarios. En caso de encontrarse con acompañamiento de especialista externo, se solicitará informe de medidas posibles de implementar con foco en este problema específico.
- Participación, si procede, en un proceso de mediación.



c) Con los compañeros testigos

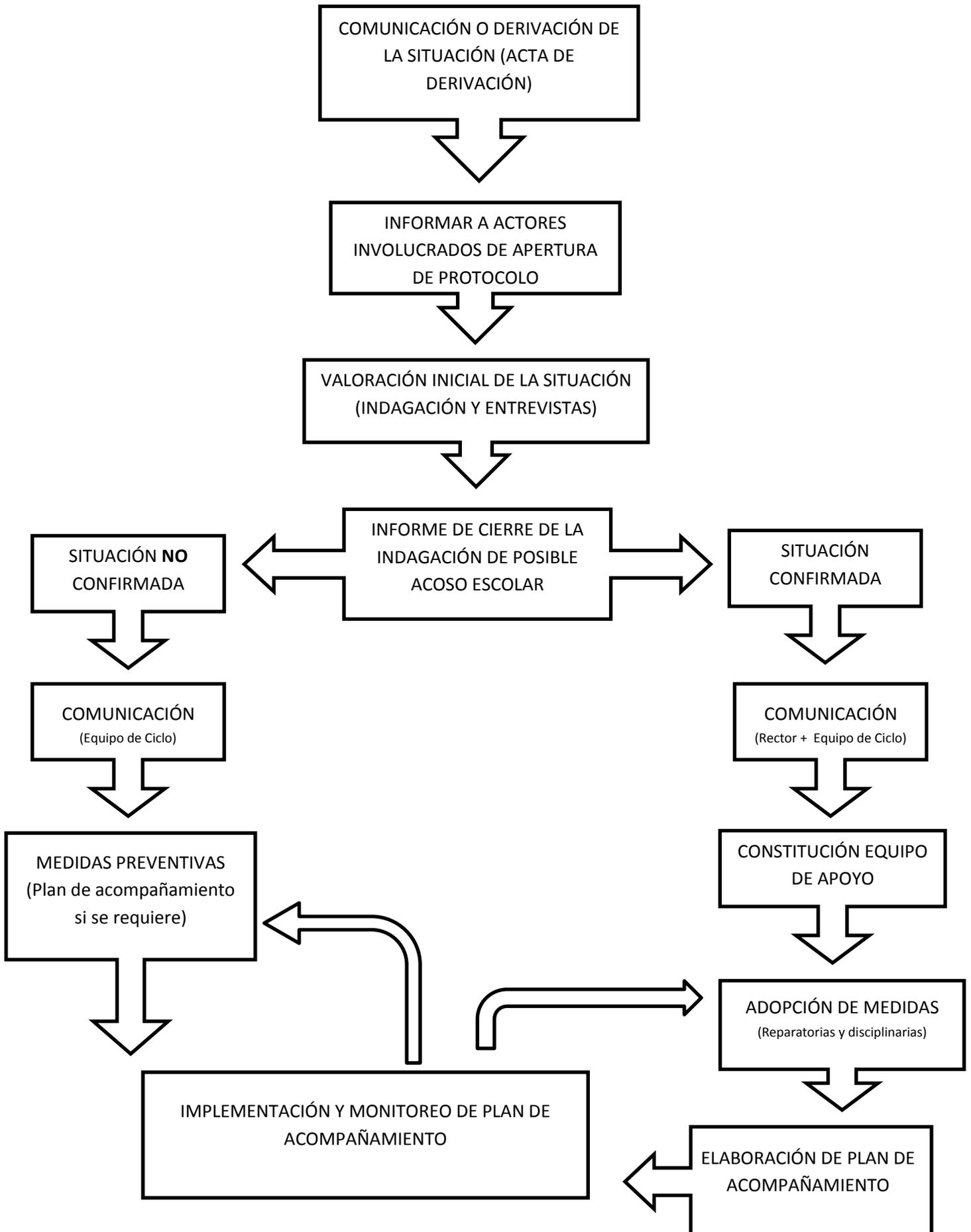
- Enfatizar al curso la necesidad de “romper el círculo de silencio” que mantiene la situación de maltrato escolar. Destacando que, de **no denunciar** estos hechos, los convierten en “cómplices” del maltrato.
- Realizar seguimientos del clima relacional del aula.
- Trabajar con el curso cómo evitar reforzar las conductas de maltrato de un “agresor” y no convertirnos en parte del acoso.
- Implicar a los estudiantes en la creación de un marco protector, preventivo y correctivo de la soledad, aislamiento y victimización, a través de iniciativas como: círculo de amigos, tutoría entre pares, alumnos ayudantes o equipos de mediación.
- Desarrollar con el curso programas de habilidades sociales o relacionales, desarrollo personal, etc.

d) Con las familias.

- Involucrar a todas las familias afectadas y comprometer su colaboración para el adecuado progreso socioeducativo de sus hijos.
- Evaluar si el caso debe informarse a todo el grupo de apoderados del curso para solicitar apoyo y colaboración en el fomento de conductas de buen trato.
- Orientar a las familias sobre la necesidad de apoyos externos para la superación del problema, si así lo requiriera su hijo/a.
- Mantener informadas a las familias de los afectados/as de las medidas propuestas y sus avances.
- Dar la oportunidad a las familias de expresar cómo se sienten en torno al caso, ayudándolos a analizar la situación de forma proporcionada: sin minimizar ni sobredimensionar los hechos.
- Ofrecer pautas que ayuden a afrontar de forma adecuada la situación con su hijo/a.



### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE UN POSIBLE ACOSO ENTRE COMPAÑEROS





## **Protocolo frente a ciberbullying y ciberacoso**

El uso de internet y otros medios digitales, se ha generalizado en nuestra sociedad. Es importante reconocer que nos ha aportado múltiples ventajas en distintas facetas de nuestra vida y a los jóvenes y niños (que son nativos digitales) les ofrece un universo de oportunidades para el ocio, la cultura, el aprendizaje y conocimiento en general.

Sin embargo, esta gran oportunidad viene acompañada de diversas amenazas, entre ellas el **ciberbullying** o las múltiples formas de **ciberacoso** como el grooming, el sexting o el phishing.

Si bien, nuestro Manual de Convivencia, siempre ha contemplado intervenciones y sanciones en estos temas, abordándolos como maneras de acoso escolar, se hace necesario establecer un protocolo que no sólo indique cómo actuar frente a situaciones de este tipo, sino que también entregue lineamientos a los estudiantes y sus familias para prevenir verse envuelto en estos tipos de acoso. Hay que considerar que muchas de las situaciones que aquí se describirán son hechos en los que tendrá incidencia directa el colegio, pero otros de ellos ocurrirán fuera del contexto escolar. De todas formas, la comunidad educativa debe conocer cómo detectar estas formas de acoso, afrontarlas, prevenirlas y erradicarlas. Por lo que queremos entregar elementos que contribuyan al uso adecuado de las redes sociales o telemáticas.

En primer lugar, entregaremos la definición de algunos conceptos que es necesario comprender:

- **Ciberbullying:** Es un tipo de acoso psicológico **entre pares** que, específicamente, se ejerce a través de medios “telemáticos” (internet, telefonía móvil y videojuegos online, principalmente). No se trata de acoso o abuso de índole sexual, ni de casos en los que intervienen adultos. Por lo tanto, estamos ante un caso de ciberbullying cuando un o una menor atormentan, amenazan, hostigan, humillan a otro/a de forma sostenida en el tiempo y mediante internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas. Como en cualquier forma de acoso, existen víctimas, victimarios o agresores y formas de hostigamiento (las que han sido descritas en el protocolo de acoso escolar).
- **Ciberacoso:** Cualquier forma de acoso por medios telemáticos en la que sí pueden estar implicados adultos. Por ejemplo, puede existir cyberacoso de un adulto hacia un niño o de adulto a adulto.
- **Grooming:** Es un tipo de ciberacoso definido como cualquier acción que tenga como objetivo minar y socavar moral y psicológicamente a una persona, con el fin de conseguir su control a nivel emocional. Se vuelve especialmente grave, cuando este conjunto de acciones son realizadas deliberadamente por un adulto para ganarse la confianza de un menor, con la intención de obtener beneficios sexuales. Es un tipo de acoso realizado principalmente por pedófilos y pederastas, donde el agresor busca “persuadir” al niño o niña para ganar su “amistad” y así lograr un



acercamiento que le permita obtener imágenes o videos con contenido sexual o inclusive un posible acercamiento físico para abusar de la víctima.

- **Phishing** o suplantación de identidad: Forma de engañar a una persona para que revele información personal o financiera con la cual se pueden cometer fraudes.
- **Happy-slapping**: Es una forma de ciberbullying, ya que ocurre entre pares. Consiste en la provocación de pequeños abusos, peleas o agresiones con el fin de grabarlas para compartirlas a través de redes sociales o en internet. Es, por tanto, una agresión física que se provoca simplemente para filmarla y difundir el video en la red.
- **Sexting**: Se define como el envío o intercambio de fotos y videos con un contenido erótico-sexual, a través de dispositivos móviles, redes sociales e internet.

### **CONSIDERACIONES RELEVANTES SOBRE EL CIBERBULLYING**

Esta forma de acoso entre pares a través de medios telemáticos, se manifiesta de diferentes modos. Adopta formas muy variadas que sólo se encuentran limitadas por la pericia tecnológica de los(as) menores acosadores(as).

#### **1) Modos de manifestación del Ciberbullying:**

- Colgar en internet una imagen comprometedoras (real o trucada) o datos que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones.
- Dar de alta a la víctima en un sitio web, donde se elige a la persona más fea, la más pesada, entre otros, y someterla a votación.
- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde ésta comparta intimidades, realice demandas explícitas de contactos sexuales, etc.
- Dejar comentarios explícitos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima, de modo que las reacciones adversas se dirijan a quien ha sufrido la usurpación de identidad.
- Dar de alta en determinados sitios la dirección de correo electrónico de la persona acosada para que sea víctima de spam, contacto con desconocidos u otros.
- Robar su clave de correo electrónico para leer sus mensajes, violando su intimidad e impedir que su legítimo propietario lo consulte.



- Poner en circulación rumores acerca de un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal por parte de la víctima, de modo que sean otras personas quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan represalias o acoso.
- Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS.
- Perseguir y acechar a la víctima en los lugares de internet en los que se relaciona de manera habitual, provocándole estrés.
- Entre otros.

### **1.1) El Happy-slapping:**

Es una forma de cyberbullying y será abordada con el procedimiento que se indica para ello. Aunque, al incluir agresiones físicas, de ocurrir, será tipificada por el Manual de Convivencia como una doble falta muy grave.

Es importante tener en cuenta algunos elementos para identificarlo:

- Es llevada a cabo por **menores o adolescentes**.
- Consiste en una **agresión física**.
- Normalmente, **se realiza en grupo** para que el agresor pueda ser filmado por algún otro miembro del mismo.
- Pese a lo que se piensa, los agresores **no tienen por qué conocer a la víctima**. Por regla general suelen ser de su **misma edad** o pertenecer a **grupos vulnerables**.
- Siempre está presente un **dispositivo tecnológico** (teléfono móvil, tableta, *smartphone* o similar).
- El objetivo es **difundir su "hazaña"** a través de las redes sociales, subiéndolo a portales como *YouTube* o transmitiéndolo por la mensajería instantánea.

### **2) Comportamiento e indicadores de implicación en cyberbullying.**

- **Comportamientos e indicadores de posible implicación en cyberbullying como víctima o agresor:**
  - Pasar muchas horas conectado a internet y con el celular.
  - No tener supervisión parental sobre el uso de internet.
  - Que el menor no comente lo que hace o le sucede en internet.
  - Tener al menos una cuenta en una red social.
  - Tener computador en la habitación.
  - Molestarse cuando es interrumpido al estar conectado a internet o utilizando el celular.
  - Tener la necesidad de estar siempre disponible en el teléfono móvil, incluso mientras duerme.
  - Participar cada vez menos en actividades que supongan la no disponibilidad de internet o celular.



- **Comportamientos y actitudes de riesgo para convertirse en una posible víctima:**
  - Dar la contraseña de correo electrónico o red social.
  - Ser o haber sido víctima de bullying en el colegio.
  - Haber intentado reunirse con personas a las que había conocido por internet.
  - Haber intercambiado fotos o videos personales con otras personas que ha conocido por internet.
  - Aceptar como amigos en internet a personas que no conoce.
  - Manifestar cambios de humor repentino.
  - Mostrar tristeza o desgano para realizar las actividades cotidianas.
  - Tener tendencia al aislamiento.
  - Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad.
  
- **Comportamientos e indicadores en un posible agresor:**
  - Haberse hecho pasar por otra persona en el celular o internet.
  - No poseer normas de uso de internet.
  - Mostrar o compartir fotografías o videos que considera gracioso aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del video.
  - Justificar situaciones de ciberbullying protagonizadas por otros.
  - Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
  - Haber intimidado o acosado a algún compañero de colegio.
  - Faltar el respeto a la autoridad, los docentes o los padres.
  - Evidenciar una actitud negativa hacia las actividades cooperativas en las que se potencie el reconocimiento de las cualidades de cada uno y la colaboración con el otro.

### **3) Formas de prevención del ciberbullying**

Como se señala al inicio de este protocolo, no se pretende evitar el uso de redes sociales por parte de los menores. Estas son herramientas que se han transformado en parte de la vida cotidiana de nuestros estudiantes y constituyen reales medios de vinculación y relación en el mundo actual.

Sin embargo, es esencial lo que los adultos puedan hacer para prevenir que ocurra esta forma de acoso. El rol de ellos es esencial y parte por los **permisos que otorgan los padres** para el uso de aparatos electrónicos, siguiendo por el control que se hace de los mismos y la facilidad que se otorga para acceder a redes sociales. En este sentido, si bien el colegio se hace cargo de indagar posibles situaciones de ciberbullying, **la primera responsabilidad en esta temática recae en los padres**, quienes son los que facilitan el acceso a los dispositivos telemáticos, contratan internet para sus hijos y otorgan las condiciones para que se desenvuelvan en las redes sociales.



Algunas recomendaciones para evitar ser víctima de cyberbullying son:

- Ignorar las provocaciones.
- Siempre comportarse con educación en las redes sociales.
- Abandonar la sesión y pedir ayuda si uno es molestado o provocado.
- No proporcionar información personal (nombre, apellidos, número de teléfono, dirección, correo, etc.)
- Si se concreta alguna forma de acoso, guardar la evidencia (videos, fotografías, mensajes amenazantes, etc.).
- Advertir a la persona que acosa que está cometiendo un delito.
- Pedir ayuda a un adulto, sobretodo frente a amenazas graves, intimidación o extorsión.

#### **4) Protocolo de actuación ante el cyberbullying.**

Como requisito fundamental para la activación de una indagación por posible cyberbullying se requiere contar con evidencia física (imágenes, videos, grabaciones, mensajes, etc.). En caso que no esté disponibles, se abordará como un conflicto.

Si bien el modo de proceder frente al cyberbullying es muy similar al aquí descrito frente a cualquier forma de acoso escolar, existen algunas especificaciones que pasamos a detallar:

- a) Si bien los hechos de cyberbullying pueden haber ocurrido fuera del ámbito escolar, siempre que un adulto de la comunidad educativa tenga sospechas o conocimiento expreso de una situación de cyberbullying (en la que tanto agresor como víctima sean miembros de la comunidad educativa), ésta situación deberá ser comunicada a la Dirección de Ciclo correspondiente y a la Encargada de Convivencia Escolar.
- b) Si se detecta que un estudiante de la comunidad ejerce cyberbullying a un estudiante de otro establecimiento o es víctima de cyberbullying por parte de un estudiante de otro establecimiento, se deberá notificar igualmente a los responsables señalados en el primer punto. Se deberá notificar a la familia de lo que está ocurriendo y advertirlos de los procedimientos legales a los que se verá expuesto su hijo(a) (en caso de ser agresor) o de los acompañamientos que requiere tanto externos como por parte del colegio (si es víctima).
- c) Cuando la situación involucra a dos estudiantes de la comunidad como agresor y víctima y se ha notificado a la Dirección de Ciclo y Encargada de Convivencia, se verificará la posible situación de cyberbullying, principalmente a través del análisis de la evidencia física con que se cuente.
- d) Una vez ocurrida la **verificación** de la evidencia física inicial, se procederá en tres líneas de actuación: **valoración, comunicación y acciones de protección**. Estas líneas de



actuación siguen el curso indicado más arriba en el protocolo y flujograma frente a maltrato o acoso escolar (págs. 1-9).

**d.1) Valoración:** con la primera evidencia física encontrada (mensajes, fotografías, videos, grabaciones, etc.), la Encargada de Convivencia abrirá un protocolo de indagación en el que se recogerá y triangulará la información que sea necesaria para esclarecer los hechos, responsables y las circunstancias, pudiendo llegar a dos conclusiones: la **Confirmación** de los hechos o la **No confirmación** de los mismos. Siguiendo el curso y procedimiento indicado en el flujograma para acoso o maltrato escolar (pág. 9).

**d.2) Comunicación:** en paralelo a este proceso se deberá informar a las familias de los estudiantes involucrados del proceso de indagación que se estará realizando. Una vez recogidos todos los datos, triangulada la información y aclarados los hechos, se notificará a Rectoría (en caso de Confirmación) y a las familias de los estudiantes involucrados de las conclusiones del proceso de indagación y las medidas de sanción y reparatorias que se llevarán a cabo en caso de confirmarse el cyberbullying.

**d.3) Acciones de protección:** Deberán tomarse medidas de protección tanto con el estudiante afectado como con el supuesto agresor, en caso que se vea vulnerada la integridad física y/o psicológica de cualquiera de ellos. Estas acciones pueden considerar: suspensión de toda actividad escolar mientras se realice el proceso de indagación, separación de los estudiantes involucrados u otras que se estime conveniente.

Durante todo el proceso de indagación y tal como lo indica nuestro Manual de Convivencia y la legalidad en esta material, se respetará la privacidad de ambas partes involucradas, evitando el alarmismo, manteniendo la confidencialidad correspondiente. Se actuará, además, siempre bajo el principio de inocencia, siguiendo un debido proceso que permita escuchar a todas las partes involucradas y presentar descargos y evidencia que acrediten su participación o no en los hechos.

e) Con respecto al posible **estudiante agredido:**

- Durante el proceso de indagación: se le entrevistará, se informará a sus padres del procedimiento que se llevará a cabo y se entrevistará a posibles estudiantes conedores o testigos de la situación.
- Se tomarán medidas de protección en caso de verse amenazada la integridad física o psicológica del estudiante, considerando la suspensión del agresor o evitar el encuentro de los estudiantes involucrados.
- De comprobarse el cyberbullying, el colegio, a través del Equipo de Ciclo, diseñará un Plan de Acompañamiento, que incluirá sugerencias de apoyo para la familia,



derivación a especialistas externos y acompañamiento de los especialistas internos, en función de cada caso (págs. 1-9).

- De ser necesario y según lo estipula la Ley (de acuerdo a la edad del estudiante y gravedad de los hechos), se iniciarán acciones legales para la denuncia correspondiente o se facilitarán los medios para que la familia del estudiante afectado lo haga.

f) Con respecto al posible **estudiante agresor**:

- Durante el proceso de indagación: se le entrevistará, se informará a sus padres del procedimiento que se llevará a cabo y se entrevistará a posibles estudiantes conocedores o testigos de la situación. Se le permitirá aportar evidencias que aporten información sobre su no participación en los hechos indagados.
- Se tomarán medidas de protección en caso de verse amenazada la integridad física o psicológica del agredido o del agresor, considerando la suspensión del agresor o evitar el encuentro de los estudiantes involucrados.
- De comprobarse el cyberbullying, el estudiante agresor será sancionado de acuerdo a nuestro Manual de Convivencia, según la falta cometida, los agravantes o atenuantes involucrados y la edad del estudiante.
- La falta será tipificada de acuerdo a los hechos indagados, pero es importante señalar que el Colegio rechaza y considera falta muy grave todo tipo de formas de matonaje o violencia escolar, por lo que las sanciones serán en el marco de este tipo de faltas: Condicionalidad, Cancelación o No Renovación de Matrícula, ponderando la conducta anterior del estudiante como un elemento esencial para la toma de esta decisión. El procedimiento para el establecimiento de sanciones es el que se especifica en nuestro Manual.
- Además de la sanción, el estudiante deberá reflexionar en torno a cómo reparar los hechos ocurridos, procedimiento también contemplado en nuestro Manual de Convivencia.
- Se implementará, por tanto, un Plan de Acompañamiento, tal como se describe en el protocolo y flujograma para el Acoso o Maltrato Escolar (págs. 1-9).



## **COSIDERACIONES RELEVANTES SOBRE EL CIBERACOSO**

Hemos descrito formas de cyberacoso como el grooming, el phishing o el sexting. En todas ellas hay implicado un adulto acosador. En ese sentido se diferencia del cyberbullying que implica una relación de acoso entre pares.

Si bien las formas de ciberacoso son complejas de abordar y sancionar en un protocolo o en el Manual de Convivencia, es importante entregar algunos elementos y herramientas para prevenirlo y abordarlo.

### **1) El Grooming**

- **Fases del Grooming.**

Como hemos descrito el grooming es una forma de acoso en que un adulto se gana la confianza de un menor, en general, para obtener beneficios sexuales. Existen diferentes fases del grooming que es importante comprender para lograr identificarlo:

- **Fase de amistad:** toma de contacto con el menor de edad para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de amistad con el fin de ganarse su confianza. En esta fase el adulto “estudia” el comportamiento del menor en la red, a partir de la información que internet le ofrece (gestos, comentarios, webs que frecuenta).
- **Fase de relación:** en esta fase el menor cree tener un amigo en quien confiar y con el que comparte gustos y problemáticas similares (muchas veces el adulto lo engaña respecto a su edad). Incluye, con frecuencia, confesiones personales e íntimas entre el menor y el acosador. Se consolida así, la confianza. En esta fase, en ocasiones, se consigue que el menor acceda a peticiones de naturaleza sexual como grabación de imágenes y videos o envío de fotografías. Ganada la confianza el acosador suele solicitar al menor, mantener sus conversaciones fuera de los foros que habitualmente frecuentaban y empieza a dirigir las conversaciones a temas con contenido sexual.
- **Fase de inicio del abuso:** Pasando las fases anteriores, si el menor muestra interés o curiosidad por el contenido sexual propuesto por el groomer, se pasa a esta fase. El acosador pregunta al menor aspectos relacionados con su sexualidad y le propone intercambio de imágenes con desnudos o poses provocativas o encuentros de este tipo por la webcam. Con esto, el acosador obtiene material para el chantaje pidiendo, así, cada vez más contenido sexual que facilita la extorsión del menor.



- **Fase de abuso y agresiones sexuales:** en ocasiones, el acosador logra concretar una cita con el menor. Utiliza las amenazas y el material obtenido para que el acosado acceda a sus caprichos., llegando incluso a contactar físicamente o a abusar sexualmente de él.
- **Formas de prevención del Grooming.**
  - No proporcionar información personal (nombre, apellidos, dirección, correo, número de teléfono, etc.) a un desconocido.
  - No acudir a citas con desconocidos, sobre todo si se fijó a través de un chat.
  - No contestar mensajes que hagan sentir incómodo(a) o avergonzado(a).
  - No utilizar la cámara web para chatear,
  - No enviar fotos o videos personales a contactos desconocidos.
  - Pedir ayuda a un adulto frente a amenazas, peticiones incómodas, intimidación o extorsión.

## 2) **El Phishing.**

Es una forma de engañar a otro a través de las redes sociales para obtener información personal o financiera con el fin de cometer fraudes. Existen formas de prevenirlo o señales del mismo:

- **Formas de prevención del Phishing o suplantación de identidad:**
  - No responder mensajes de correo que pidan información personal.
  - No hacer “clic” en vínculos sospechosos.
  - Mantener vínculos comerciales sólo con empresas conocidas o en las que se confíe.
  - Asegurarse que el sitio web visitado sea “cifrado”. Para verificarlo debe estar escrito como: <https://>

## 3) **El Sexting**

En este caso, es la víctima quien, al enviar sus fotografías o videos a sus contactos, pierde el control sobre el uso que se le dará.

- **Formas de prevención del Sexting:**
  - Evitar compartir fotos o videos de contenido sexual.
  - Respalidar continuamente información que sea comprometedor en el computador y borrarla del celular, por lo que si éste se pierde o es robado no se corre el riesgo de que sea filtrada.
  - Tomar conciencia, antes de tomarse una foto o grabar un video comprometedor, que la información de este tipo que sea subida (aunque



se comparta con una sola persona) puede quedar mucho tiempo en las redes sociales y puede ser utilizada como forma de hostigamiento.

#### 4) **Protocolo frente al Ciberacoso**

- Si bien el colegio no siempre puede intervenir en situaciones de ciberacoso, si se detecta un caso de este tipo, los pasos a seguir son homologables a los que se llevan a cabo frente a un caso de abuso sexual o de vulneración de derechos de un menor de edad.
- Si un estudiante del colegio muestra material donde se evidencia ciberacoso a un miembro de la comunidad, éste deberá notificarlo de manera inmediata a la Dirección de Ciclo correspondiente y a la Encargada de Convivencia Escolar.
- Las personas notificadas deberán dar cuenta a la encargada interna del protocolo de abusos para que se sigan los pasos indicados en éste: notificación a la familia de la víctima, denuncia a las autoridades competentes, etc.
- El adulto que encuentre la evidencia, deberá ayudar al estudiante a respaldar la información, para así contar con ella ante una posible denuncia.
- De evidenciarse una situación de ciberacoso, deberá denunciarse a las autoridades competentes (PDI).