

## PROTOCOLO N°4

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE BULLYING, CYBERBULLYING, GROOMING, MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.<sup>4</sup>

#### 1. DEFINICIONES.

**Artículo 1. Acoso escolar.** Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro 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.

Es importante distinguir que existen diversas situaciones que pueden afectar la convivencia escolar y cada una de ellas debe ser abordada de manera diferente. Por eso es necesario tener presente las siguientes distinciones:

- **AGRESIVIDAD:** Corresponde a un comportamiento defensivo natural, como una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve amenazada, que eventualmente podría afectar su integridad.
- **CONFLICTO:** Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.
- **VIOLENCIA:** Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Pero todas tienen en común dos ideas básicas: El uso ilegítimo del poder por la fuerza, sea física o psicológica y el daño al otro como consecuencia.
- **BULLYING:** es 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 expuesto a un mal de carácter grave. Puede ser de tipo psicológico, verbal, social o físico. El psicológico: es aquel donde atacan la autoestima de la persona e intentan producir sensación de temor en ella. El verbal: está caracterizado por todo tipo de insultos, apodos, sobrenombres, burla, desprecios, atacar los defectos físicos, entre otros de manera pública. El social busca apartar o exiliar al individuo del resto de los compañeros o grupo. Y el bullying físico, que es el más común, es aquel en que se agrede de manera física a la persona por medio de patadas, golpes, empujones,

---

<sup>4</sup> Circular 482 SUPEREDUC.

etc. Una agresión ocasional o aislada, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso o bullying, sin perjuicio de que pueda constituir otro tipo de falta o de conducta delictiva.

- **CIBERBULLYING:** es el uso de los medios tecnológicos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online, entre otros) 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. Estamos ante un caso de Cyberbullying cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.
- **GROOMING:** (en español «acicalando») es una serie de conductas y acciones deliberadamente emprendidas por un adulto con el objetivo de ganarse la amistad de un menor de edad, creando una conexión emocional con el mismo, con el fin de disminuir las inhibiciones del niño y poder abusar sexualmente de él. En algunos casos, se puede buscar la introducción del menor al mundo de la prostitución infantil o la producción de material pornográfico.
- **SEXTING:** es el acto de enviar mensajes o fotografías sexualmente explícitas por medios electrónicos, especialmente a través teléfonos celulares.

Tanto en lo que respecta a violencia como al bullying, cyberbullying y grooming, dichas situaciones están, consideradas como Faltas Gravísimas y pueden llegar a ser hechos constitutivos de delito de conformidad con la legislación vigente, motivo por el cual estamos obligados como Establecimiento a denunciar estos hechos ante PDI, Carabineros, Fiscalía o a los Tribunales de justicia. Todas estas acciones cuentan con nuestro rechazo absoluto, por lo cual el Colegio se exime de responsabilidad alguna.

## **Artículo 2. Características y/o efectos del abuso o acoso.**

- a) Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros Derechos Fundamentales.
- b) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

**Artículos 3. No es acoso escolar:** Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas; Las discusiones entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones; Una pelea ocasional y aislada entre dos o más personas; Juegos bruscos o violentos.

**Artículos 4. Formas de violencia escolar.** Las conductas consideradas como violencia escolar son:

<b>FORMAS DE VIOLENCIA ESCOLAR</b>
a) Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
b) Participar en actos violentos, como agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa dentro como en los alrededores del Colegio (incluso en horarios y días que no sean de clases), causando lesiones.
c) Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa de manera reiterada, dentro y fuera del Colegio.
d) Amenazar, atacar, injuriar, ridiculizar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa, a través de chats, blogs, Facebook, mensaje de texto, correos electrónicos, Instagram, twitter, Messenger, skype, youtube, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, WathsApp, sitios webs, redes sociales, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
e) Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
f) Realizar cualquier conducta transgresora de índole sexual contra otro miembro de la comunidad escolar sin mediar consentimiento, se incluyen las burlas de contenido sexual.
g) Cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro.
h) Agresión de adulto a estudiante: Son aquellas agresiones realizadas por algún miembro de la comunidad escolar, distinto de un educando, (funcionario del colegio y padre y/o apoderado) en contra de un estudiante, contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o psíquica. Tales como; coscorriones, tirones de oreja, bofetadas, gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.
i) Agresión de estudiante a adulto: son aquellas conductas como insultos, amenazas o ataques físicos que produzcan algún tipo de lesión a algún funcionario del establecimiento o apoderado.
j) El colegio deberá denunciar los hechos constitutivos de delitos a las autoridades competentes, dentro de las 24 horas siguientes contadas desde que toma conocimiento de los hechos.

## **2. PROCEDIMIENTO.**

**Artículo 5.** Todas estas conductas, por ser expresiones graves de violencia deben ser prevenidas, abordadas y eliminadas del espacio escolar de manera clara, decidida y oportuna, contando con la participación de toda la comunidad escolar.

**PROCEDIMIENTO FRENTE A SITUACIONES DE BULLYING, CYBERBULLYING, GROOMING, SEXTING, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

- 1. DENUNCIA:** Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de que algún estudiante está siendo actor o víctima de acoso o violencia escolar deberá denunciar este hecho, a la brevedad posible, al Encargado de Convivencia del colegio y/o a algún miembro del equipo directivo, quienes debe dejar registro escrito de la denuncia.
- 2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES:** el encargado de convivencia en conjunto con Dirección, evaluarán si la situación denunciada constituye un hecho de bullying, cyberbullying, grooming, sexting, acoso o violencia escolar. De corresponder a una conducta tipificada en el presente protocolo se dará inicio a la investigación de los hechos por parte del encargado de convivencia escolar y el equipo de convivencia.
- 3. ENTREVISTA AL ALUMNO O ALUMNOS AGREDIDOS:** El Encargado de Convivencia entrevistará a los alumnos que en la denuncia se les designe como agredidos, cotejando testimonios y coherencia del relato, dicha entrevista se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática, apreciará el comportamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (ej. apoyo psicológico, medida de protección, etc.) Se debe evitar en todo momento la revictimización durante la entrevista.
- 4. IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS DONDE SE REALIZARÍA EL MALTRATO:** esta etapa busca complementar los antecedentes de la situación denunciada y adoptar medidas preventivas en pro de la seguridad escolar.
- 5. ENTREVISTA AL ALUMNO AGRESOR O AGRESORES:** el Encargado de Convivencia entrevistará a los alumnos que en la denuncia aparezcan como agresores, cotejando testimonios y coherencia del relato, en un plazo máximo de 3 días hábiles. En atención a su capacidad formativa y dominio en la temática el encargado de convivencia, apreciará el comportamiento integral del estudiante y su posible necesidad de apoyo específico (ej. apoyo psicológico, medida de protección, derivación a especialista, etc.).
- 6. ENTREVISTA INDIVIDUAL AL APODERADO DEL ALUMNO(S) AGREDIDO(S):** el Encargado de Convivencia se reunirá con el apoderado, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentra involucrado su pupilo, informará antecedentes relevantes y comunicará las medidas adoptadas. La primera entrevista con los apoderados deberá concretarse en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- 7. ENTREVISTA INDIVIDUAL AL APODERADO DEL ALUMNO(S) AGRESOR(S):** el Encargado de Convivencia se reunirá con el apoderado, con la finalidad de dar cuenta de la situación en la que se encuentran involucrados su pupilo, investigar antecedentes relevantes y comunicar las medidas adoptadas y las eventuales sanciones que se podrían aplicar en caso de confirmarse los hechos investigados.
- 8. INFORME:** El Encargado de Convivencia emitirá un informe con todos los antecedentes recabados y citará a los apoderados, por separado, para darle a conocer los antecedentes recopilados.

9. **DESCARGOS:** El apoderado del alumno acusado de ser agresor, en un plazo de 5 días hábiles, podrá presentar sus descargos junto con la prueba pertinente en defensa de su pupilo.

10. **SOLUCIÓN PACÍFICA:** En los casos en que el tipo de conducta lo permita y los involucrados estén de acuerdo, se implementaran técnicas de resolución pacífica de conflicto, tales como mediación, conciliación o arbitraje, aplicando las acciones reparatorias y formativas pertinentes según lo amerite cada caso.

11. **MEDIDAS DISCIPLINARIAS/FORMATIVAS:** de no ser procedente la resolución alternativa de conflictos Dirección, conociendo de los descargos e informe del encargado de convivencia, evaluará la situación y determinará si procede aplicar sanción o medida disciplinaria, todo esto de acuerdo al tipo de falta tipificada y procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

12. **NOTIFICACIÓN Y APELACIÓN:** El director (a) citará al apoderado para notificar lo resuelto. El apoderado podrá apelar fundadamente en un plazo de 5 días hábiles al equipo de convivencia, quien resolverá en un plazo de 3 días hábiles. De lo que se resuelva, no procede recurso alguno. Se citará al apoderado para informarle lo resuelto.

### 13. SEGUIMIENTO DEL CASO A NIVEL CURSO

- a) En caso de que el involucrado (s) sean alumno(s) de un mismo curso o sean de cursos distintos pero la situación provoque impacto en la convivencia escolar, se informara a los profesores jefes de lo ocurrido, quien deberán monitorear el proceso de nivelación actitudinal del grupo curso.
- b) Se brindará apoyo desde la unidad de convivencia escolar.
- c) Se informará al Consejo de Profesores en pleno o solo del curso de la situación, con el fin de:
  - Definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico de promoción de la convivencia escolar en las diferentes asignaturas.
  - Definir estrategias de información y/o comunicación con el grupo curso.

### 14. RESPECTO DEL ALUMNO AGREDIDO:

- a) Las medidas de contención y apoyo inicial serán dadas por el Encargado de Convivencia del establecimiento, quienes derivarán al alumno y a su apoderado a Unidad de Convivencia Escolar quienes iniciarán el proceso de contención junto al profesor jefe.
- b) El Encargado de Convivencia Escolar citarán al apoderado del alumno agredido y le informarán de lo resuelto por dirección.
- c) Se derivará a redes de apoyo local, en caso de que el alumno requiera de una intervención especializada, que exceda las competencias del personal del establecimiento.

### 15. RESPECTO DEL ALUMNO AGRESOR:

- a) Sin perjuicio de la aplicación de alguna medida disciplinaria, el alumno agresor debe recibir apoyo desde el departamento orientación, se tomarán acuerdos que busquen revertir las conductas disociadoras, empatizar, generar refuerzos positivos, darle un voto de confianza, enseñarle otras vías para solucionar los conflictos.

- b) Se debe trabajar con los padres del niño agresor, buscando las causas de este comportamiento, y apoyarlos en estrategias de manejo y solución de conflictos.
- c) Se derivará a redes de apoyo local, en caso de que el alumno requiera de una intervención especializada, que exceda las competencias del personal del establecimiento.

**16. CIERRE DEL CASO:** Cerrado el caso, se confeccionará un informe con todos los antecedentes recabados y las medidas adoptadas por el Establecimiento.

### **17. ROL DE LOS PADRES FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA.**

- a) Los padres deben permanecer en calma y no reaccionar con violencia hacia el colegio o el agresor, ya que no solucionará así el problema, no modelará formas adecuadas de solucionar conflictos que enseñe a sus hijos frente a futuros problemas.
- b) Apoyar emocionalmente a su hijo y ayudarlo a superar el problema de la violencia en el colegio, con refuerzos positivos hacia su autoestima.
- c) Es importante enseñar a solucionar los conflictos pacíficamente.
- d) Enseñar a su hijo estrategias para defenderse de las burlas, amenazas o agresiones como: "Comunica a tus profesores o autoridades del colegio sobre la situación"; "Ignóralo", "haz como que no lo has oído"; "No lo mires". "Si puedes, camina y pasa a su lado sin mirarlo"; "No llores, ni te enojas, ni muestres que te afecta"; "Corre si es necesario". "Alejarse de la situación no es de cobardes"; "Responde al agresor con tranquilidad y firmeza", etc.
- e) Acercarse a conversar con el profesor e intentar estrategias que estimulen que las partes implicadas se comprometan a no molestarse, aun si no quieren ser amigos.
- f) Estimularlo a que haga nuevos amigos y que participe en actividades escolares o sociales que refuercen su socialización y autoestima.
- g) Evitar estas conductas: Hablar y amenazar al agresor dentro o fuera de las dependencias del colegio; Instigar a su hijo que se defienda brutalmente; Pretender que el hijo solucione su dolor con más presión, por ejemplo diciéndole: "no te dejes pegar" o "tienes que ser más fuerte", produce siempre el efecto contrario, se sienten más débiles; Irrumpir en el colegio, ocasionando un escándalo con el profesor o padres del niño agresor; Sobreproteger a la víctima, y alejarlo permanentemente de situaciones conflictivas, incluso buscando cambiarlo rápidamente de curso o de colegio; No dando importancia al problema o negando su existencia, obligando al hijo a que se someta a su hostigador, con el argumento de que cuando éste se canse, dejará de molestarlo.

### **18. ROL DEL COLEGIO.**

- a) Capacitar a los profesores en torno al acoso y estrategias para dar solución a estos problemas y para enseñar a los niños a solucionar sus conflictos de manera pacífica.
- b) Estableciendo reglas de convivencia en la sala de clases.

- c) Estimular en los alumnos las habilidades sociales, enseñar a resolver conflictos de manera pacífica, desarrollo de la empatía, solidaridad, convivencia social.
- d) Capacitar al equipo de convivencia y equipo Directivo para activar y ejecutar los protocolos.
- e) Realizar jornadas de prevención del Cyberbullying, sexting y grooming, dirigidas a apoderados, funcionarios y estudiantes.
- f) En los casos de Grooming o Sexting en que se vean involucrados funcionarios, adultos, del Establecimiento se procederá a tomar las medidas de protección necesarias para el resguardo del menor afectado (ejemplo: separarlo de las funciones en que tenga contacto con el menor), y junto con esto, se deberá denunciar el hecho a las autoridades competentes. Todo lo cual se realizará sin perjuicio de las posibles consecuencias que se produzcan en la relación laboral, de conformidad con el Contrato de Trabajo y el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

### **3. Contingencia Sanitaria.**

**Artículo 6. Artículo transitorio.** Debido a la contingencia sanitaria y las nuevas formas de trabajo a distancia, que se han desarrollado vía online el protocolo a distancia tiene por objeto adoptar una serie de medidas como realizar las reuniones por zoom, Meet, WhatsApp o algún medio tecnológico para el distanciamiento social, si es necesario que el apoderado asista al colegio para informar la situación se tomarán los protocolos de limpieza, distanciamiento social para realizar la entrevista e informar a los apoderados sobre el tema, en ningún caso se obligará a asistir, es por este motivo que se informa poder realizar las reuniones por algún medio tecnológico.