



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE CIBERBULLYING.**

### **INTRODUCCION**

El uso de internet se ha generalizado en la sociedad por las múltiples ventajas que nos aporta en las más diversas facetas de nuestra vida. No es diferente en el caso de niños, niñas y adolescentes quienes, además, utilizan las nuevas tecnologías de manera natural. Internet ofrece un universo de oportunidades para el ocio, la cultura, el aprendizaje y para el conocimiento en general. No obstante, como todo gran cambio genera incertidumbres y como toda gran oportunidad, viene acompañada de algunas amenazas, entre los problemas que afectan a la sociedad en general y al entorno educativo en particular se encuentra el Cyberbullying.

Se trata de un fenómeno de gran relevancia por su prevalencia, la gravedad de sus consecuencias y las dificultades que presenta para su prevención y abordaje. Por ello, su tratamiento ocupa un lugar destacado en las prioridades educativas. Cuando se produce entre niños, niñas y adolescentes, los efectos pueden ser devastadores, puesto que se derivan del uso no adecuado de tecnologías tan poderosas y cotidianas como internet y la telefonía móvil. Independientemente de que se manifieste o no en el contexto escolar, la comunidad educativa debe conocer cuál es la mejor forma de detectarlo, afrontarlo y erradicarlo, para poder así contribuir al uso adecuado de internet y favorecer el desarrollo óptimo de los estudiantes. Esta no es tarea fácil debido a las singulares características del acoso por medio de nuevas tecnologías: anonimato, inmediatez, efecto en cadena, alta disponibilidad y diversidad de canales y procedimientos, entre otros.



Para abordar esta línea de acción, las estrategias pueden enmarcarse en las actividades contempladas en el **Plan Formativo del establecimiento educacional**.

Los responsables de generar estas estrategias de intervención son los integrantes del Equipo de Gestión, el Encargado de Convivencia Escolar y/o la Dupla Psicosocial y los Docentes.

## **NORMATIVA**

La ley 20.536 de Violencia Escolar, define acoso escolar de la siguiente manera: “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.”( 2011)

La circular N°482 publicada por la Superintendencia de Educación el 22 de junio del 2019 tiene por objetivo, entre otros, promover que los establecimientos educacionales determinen en su Reglamento, las acciones que pueden constituir acoso cibernético y otras que son constitutivas de maltrato virtual de manera de activar los Protocolos correspondientes.

### **Objetivo General**

Generar y promover una guía de actuación y prevención ante situaciones de Cyberbullying, y así mismo, lograr una adecuada intervención en los procedimientos de atención escolar.



## **Objetivo Específico:**

- Promover entre los estudiantes relaciones interpersonales positivas.
- Sensibilizar a la comunidad escolar respecto a la existencia del fenómeno de Cyberbullying al interior del establecimiento educacional.
- Implicar a los docentes y padres/madres/apoderados.
- Definir normas claras frente a acciones de Cyberbullying.
- Interrumpir situaciones de Cyberbullying detectadas al interior del establecimiento educacional.
- Realizar acciones a nivel individual y grupal, destinadas a abordar y revertir situaciones detectadas.

## **1.- DEFINICIÓN DE CYBERBULLYING.**

**“Se manifiesta cuando un niño o joven es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado o abusado por otro niño o joven, a través de Internet o cualquier medio electrónico como computadores, teléfonos móviles u otros dispositivos”.**

Puede manifestarse a través de amenazas, burlas, envío de mensajes ofensivos, provocación con vocabularios groseros, trato irrespetuoso, propagación de información personal entre otras cosas.

## **2.- El Cyberbullying se caracteriza por:**

- a) Ser situaciones sostenidas en el tiempo, excluyendo situaciones puntuales.
- b) Constituyen situaciones de hostigamiento psicológico, no necesariamente con contenido sexual, aunque puede existir en algunas situaciones.
- c) Se desarrolla a través de medios digitales (redes sociales).
- d) El acosador se ampara bajo el anonimato.
- e) Normalmente existen testigos que tienden a estar al tanto de la situación, pero no siempre actúan para denunciar o ayudar a la víctima(a) a solucionar el problema.



### 3.- El cyberbullying puede producirse de distintas formas:

- 1) **Acosos:** Envío constante y repetido de mensajes crueles o amenazas.
- 2) **Denigración:** Crear o utilizar sitios webs, portales de internet u otras plataformas tecnológicas o virtuales con el objetivo deliberado de insultar o denostar a otras personas.
- 3) **Injurias o calumnias:** Injurias es toda expresión articulada o ejecutada en deshonra, descredito o menosprecio de otra persona. La calumnia es la imputación de un delito determinado, pero falso, el propósito de estas acciones es denigrar, dañar la reputación de la otra persona, como también su honra.
- 4) **Suplantación:** Reemplaza la identidad de la víctima, creando un perfil falso en redes sociales u otros servicios web.
- 5) **Usurpación de identidad:** Quitar la clave de internet de algún medio en redes sociales para utilizarla enviando material poco adecuado, embarazoso para otros y para la víctima.
- 6) **Exclusión:** Intencionalmente excluir a alguien de un grupo en línea.
- 7) **Peñas en línea:** Generar peleas a través de mensajes electrónicos con lenguaje vulgar, grosero y denigrante.
- 8) **Amenazas:** Acto que genere temor, donde se exprese la intención de hacerle daño hacia él o a su familia, puede ser su honra, personal o propiedad.

**4.-Happy-slapping:** Acción de grabar, filmar o registrar agresiones y/o actos de violencia física, a través de celulares, cámaras u otros medios tecnológicos difundiendo las agresiones.

**5.- Grooming:** “Se conoce como Grooming, la acción premeditada de un adulto de acosar sexualmente a un niño mediante el uso de internet. **El Grooming sólo lo ejercen los adultos hacia los menores.**”



## **Características de Grooming:**

El acosador utiliza perfiles falsos. Normalmente el acosador se hace pasar, por jóvenes, niños o adultos muy atractivos. Se inicia a través de una amistad. El acosador se contacta a través de las redes sociales o videojuegos en línea con el menor para conocer sus intereses y gustos, así se produce el contacto inicial profundizándose el vínculo y la amistad a lo largo del tiempo. Se establece una relación de amistad y confianza. En base a esa relación el acosador le pide que participe en actos de naturaleza sexual, grabaciones de video o fotografías. Seguramente es la más grave y peligrosa forma de acoso. El principal objetivo del adulto es seducir y abusar sexualmente de la víctima. **Este tipo de delito está penado por la ley, por lo tanto, si se sospecha de este tipo de Cyber/acoso, el adulto que reciba la información debe realizar la denuncia ante Carabineros, Fiscalía o PDI dentro de las 24 horas conocida la situación.**

## **CONSIDERACIONES RELEVANTES SOBRE EL CYBERBULLYING.**

El Cyberbullying por propia definición lo que implica que puede ser ejercido, padecido y presenciado desde cualquier lugar y en cualquier momento. Es una invasión del espacio personal de la víctima, incluido el hogar. Es un problema que afecta a todos los ámbitos de la vida y de la convivencia. El anonimato, al igual que ocurre en las situaciones de Bullying, es un factor que agrava los efectos del acoso, pero en el Cyberbullying es más notorio por las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Tanto agresores como víctimas y resto de las personas implicadas pueden desconocer quién o quiénes son sus agresores. Contar con claves que faciliten la detección de situaciones de cyberbullying, 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.



## **ALGUNOS TIPS PARA DETECTAR CYBERBULLING.**

Existen determinados comportamientos e indicadores referentes a prácticas de riesgo y algunos indicios que pueden llevarnos a sospechar que hay una implicación, como víctima o agresor, en un caso de cyberbullying, entre ellos:

- Pasar muchas horas conectado a internet y con el móvil.
- No tener supervisión parental sobre el uso de internet.
- No comentar lo que hace o le sucede en internet.
- Tener al menos una cuenta en una red social.
- Molestarse cuando es interrumpido cuando está conectado a internet o utilizando el teléfono celular.
- Tener la necesidad de estar siempre disponible en el teléfono móvil, incluso mientras se duerme.

## **Comportamientos y actitudes de riesgo para convertirse en víctima de cyberbullying:**

- 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 teléfono móvil o internet.
- No poseer normas de uso de internet.
- Mostrar fotos o videos que considera graciosos aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del video.
- Haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en el colegio.
- Justificar situaciones de cyberbullying protagonizada por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Faltar el respeto a la autoridad, los docentes, a los padres y a cualquiera que forme parte de la Comunidad Educativa.

## PROCEDIMIENTO

Los pasos a seguir en caso de detectar Cyberbullying:

### Acciones Responsables

#### 1° ETAPA:

- **Recepción y Detección:** Quien reciba el relato de la víctima o acoja la denuncia de Cyberbullying, debe hacerla llegar al Director, Profesor encargado y encargado de Convivencia (si existiera).
- **Los Antecedentes:** deben ser entregados por escrito (respaldo) a la Dirección, Profesor encargado, Inspectora General, Encargada de Convivencia Escolar.

#### 2° ETAPA:

- **Entrevista con apoderados de los niños involucrados:** Se entrevistara por separado, a las partes involucradas. Las entrevistas
- **Las entrevistas podrán ser realizadas por:**  
Profesor Encargado/a, Encargada/o de Convivencia Escolar y/o Dupla Psicosocial, Dejando registro escrito y firmado por ello/a. Se citara a los apoderados de ambas partes por separados, para informar el tema.



### **3° ETAPA:**

- **Resolución de caso:** Las resoluciones que se tomen por el caso serán determinadas por la Dirección, Profesor encargado, Encargada de Convivencia Escolar.

### **4° ETAPA:**

- **Reuniones con apoderados y estudiantes:** Entrega de información a cada uno de los apoderados y estudiantes involucrados y se notificara sobre las medidas y sanciones adoptadas por el establecimiento. A quien realiza la agresión en una primera instancia las consecuencias serán:

1. Se comunicará a la familia sobre los hechos en una entrevista personal donde estará presente el estudiante agresor.
2. El estudiante deberá generar un trabajo comunitario sobre la convivencia escolar, el trabajo será presentado en el mismo curso, en compañía de la encargada de convivencia escolar, profesor jefe o quien sea asignado.
3. La fecha y horario de exposición será coordinado por el/la profesor(a) e informado a través de la libreta de comunicaciones a los padres y/o Apoderados.
4. Se informará a la familia del agredido sobre los hechos y los pasos a seguir.
5. El agresor deberá pedir disculpas a quien agredió en compañía del o la Encargada de Convivencia, Dupla Psicosocial, Profesor encargado.
- 6.- El agredido tendrá una sesión con la Dupla Psicosocial u Orientadora del establecimiento, donde se abordará el tema y se entregarán estrategias de acción para enfrentar este tipo de conflictos.

**Si el alumno(a) incurre nuevamente en un hecho de Cyberbullying las consecuencias serán las siguientes:**

1. Se comunicará a la familia sobre los hechos en una entrevista personal donde estará presente el alumno.





2. Se comunicará en una entrevista personal a la familia del agredido los hechos ocurridos y los pasos a seguir.
3. Se sancionara al estudiante de acuerdo al Reglamento Interno o Manual de Convivencia Escolar.
4. Se abordará en todos los cursos la temática de buenos tratos, principios y valores durante el mes en que ocurren los hechos. (Profesor/a, profesores de asignatura y/o Dupla Psicosocial).
5. En caso que los mensajes o información cibernética sean anónimos como por ejemplo mensajes a través del programa ASK o confesiones, el colegio se hará parte en la denuncia a Policía de Investigaciones (PDI) **en un plazo no mayor de 24 horas.**
6. Encargada de Convivencia, Dupla Psicosocial, Profesor encargado estará en comunicación permanente con las familias de ambos implicados.



# ANEXOS



## FICHA DE RECEPCION

Caso Nº
Fecha

### I. Datos del afectado:

Nombre	
Curso	

### II. Información sobre lo ocurrido

Detalles de situación observada (Se debe consignar situaciones observadas, describiendo lugares, fechas, nombres del o los involucrados).


### III. Identificación de otras personas que están en conocimiento de lo ocurrido


\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Rut denunciante

\_\_\_\_\_  
Encargado de Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona



## DECLARACION DE LA VICTIMA

### I. Datos del Afectado:

Nombre	
Curso	

Caso N°
---------

Fecha
-------

### II. Declaración sobre lo ocurrido

(Se debe consignar la mayor cantidad de información al respecto describiendo lugares, fechas, nombres del o los involucrados)


### III. Identificación de testigos (en caso de existir).


\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Rut declarante

\_\_\_\_\_  
Encargado de Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona



## DECLARACION DE TESTIGO

Caso N°
---------

Fecha
-------

### I. Datos del Afectado:

Nombre	
Curso	

### II. Datos del testigo que declara:

Nombre	
Curso	

### III. Declaración sobre lo ocurrido


\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Rut  
Testigo declarante

\_\_\_\_\_  
Encargado Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona



## DECLARACION SUPUESTO AGRESOR

Caso N°
---------

Fecha
-------

### I. Datos del afectado:

Nombre	
Curso	

### II. Datos del supuesto agresor:

Nombre	
Curso	

### III. Declaración de lo ocurrido


\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Rut Declarante

\_\_\_\_\_  
Encargado de Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona



## **REGISTRO DE ACCIONES ABORDADAS**

(Pedagógicas, preparatorias y/o disciplinarias)

Caso N°
---------

Fecha
-------

### **I. Datos del Afectado:**

Nombre	
Curso	

### **II. Datos del supuesto agresor:**

Nombre	
Curso	

### **Medidas Abordadas:**


\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del estudiante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma Apoderado

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma representante directivo

\_\_\_\_\_  
Encargado de Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona



## REGISTRÓ DE ACUERDO DE MEDIACION

Acuerdo entre las partes


\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Estudiante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Apoderado

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma representante Directivo

\_\_\_\_\_  
Encargado de Convivencia Escolar  
y/o quien recepciona





# FLUJOGRAMA



## FLUJOGRAMA PROTOCOLO CIBERBULLYING

