



Corporación Educacional MASADI

Protocolo de actuación frente a casos de Bullying y Ciberbullying (Ley n°20.536)

Corporación Educacional MASADI,

Golden Hind School

Región de Coquimbo

Índice

Índice	2
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE BULLYING Y CIBERBULLYING (LEY 20.536)	3
1. Detección de Bullying:	3
2. Medidas de Protección para la Víctima:	4
3. Revisión de Antecedentes y Evaluación:	4
4. Aplicación de Medidas Disciplinarias/Formativas:	4
5. Registro y Seguimiento del Caso:	5
6. Intervención Interdisciplinaria:	5
7. Medidas en Casos de Lesión:	5
8. Acciones en Caso de Reincidencia:	6
9. Coordinación entre Comunidades Educativas:	6
10. Educación y Sensibilización Continua:	6
11. Notificación a Tribunales de Familia y Otros Organismos Competentes:	6
A. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE CIBERBULLYING	9
CONSIDERACIONES IMPORTANTES	11
MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESIÓN POR PARTE DE UN ADULTO (PROFESOR/ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN/APODERADO) HACIA ESTUDIANTES	12
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	13

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE BULLYING Y CIBERBULLYING (LEY 20.536)

El presente protocolo implementa la Ley de Violencia Escolar, ley N° 20.536, de acuerdo a su realidad educativa. Este protocolo, recoge los criterios generales y principios planteados en la Política de Convivencia Escolar, y da las directrices a seguir en todo establecimiento frente a un posible caso de violencia escolar. En esta línea, busca regular, impedir y sancionar los casos no sólo de violencia física y psicológica que sucedan entre los miembros

de la comunidad escolar, sino también toda forma de hostigamiento y de acoso que hoy se realiza por cualquier medio, ya sean virtuales o cibernéticos. Asimismo, regula la forma en que los establecimientos deben asumir este problema y establece sanciones para los establecimientos escolares, en los que, acreditándose un hecho de violencia escolar, no hayan actuado con el rigor y la premura necesaria.

Todas esas acciones deben estar encaminadas a que la comunidad educativa entienda, reflexione y se apropie, es decir, haga suyos los principios fundamentales de la convivencia entre personas, tomando conciencia que toda forma de violencia es indeseada socialmente y que expresamente se rechaza. Para lo anterior, es importante que los adultos de la comunidad educativa (directivos, docentes, asistentes de la educación y apoderados)

actúen de modo semejante para que niños, niñas y adolescentes (NNA) perciban y tengan conciencia que existe un mismo criterio para enfrentar los hechos de violencia.

Se entenderá por Violencia 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" (artículo 16 B ley 20.536) El establecimiento deberá considerar un plan de intervención que considere lo siguiente:

1. Detección de Bullying:

- Cualquier integrante de la comunidad educativa que tenga conocimiento de un caso de bullying debe reportarlo por escrito al Encargado de Convivencia Escolar, Profesor Jefe o miembro del Equipo Directivo dentro de las 24 horas.(anexo 1)

- Registro Inicial: El Profesor Jefe registrará la denuncia por escrito, detallando fecha, hora, lugar, y personas involucradas, incluyendo declaraciones textuales de los involucrados (anexo 1).

2. Medidas de Protección para la Víctima:

- Proporcionar apoyo educacional, médico, psicológico, espiritual y legal según las necesidades de la víctima, realizando derivación y/o sugerencias a organismos competentes.

3. Revisión de Antecedentes y Evaluación:

- El Encargado de Convivencia Escolar y/o el equipo psicosocial evaluarán la situación para determinar si constituye un caso de bullying (plazo 1 a 7 días).
- Acciones Específicas:
 - o Entrevista con el estudiante agredido para comprender la situación y proporcionar directrices de resguardo.
 - o Identificación de espacios donde ocurre el maltrato, frecuencia y modos operandi (investigación detallada).
 - o Entrevista con el agresor(es) para entender su perspectiva y comunicar las consecuencias de posibles medidas.
 - o Entrevistas con los apoderados de los estudiantes involucrados para establecer acuerdos, seguimiento y comunicación.
 - o Explicar posibles derivaciones a otros organismos (OPD, Carabineros, PDI, CESFAM, redes de apoyo) en caso de ser necesario.
 - o Entrevistas con testigos para obtener una comprensión más completa del contexto.
 - o Revisión de grabaciones de cámaras de seguridad, si están disponibles, para recabar evidencia adicional.
 - o Devolución al/los apoderado/s del/los estudiante/s involucrados para comunicar acuerdos y medidas tomadas.

4. Aplicación de Medidas Disciplinarias/Formativas:

- El Encargado de Convivencia Escolar aplicará medidas formativas, reparatorias y sancionadoras según lo estipulado en el Reglamento Interno. Además, se establecerá el

compromiso por escrito por parte de los estudiantes de que este tipo de situaciones no volverán a ocurrir.

- Medidas Formativas Sugeridas:
 - Contribución a la Comunidad: Requerir que los estudiantes involucrados realicen actividades de beneficio para la comunidad educativa, como una forma de reparación.
 - Intervención en Asignaturas de Orientación y/o Religión: Participación en clases de orientación y/o religión para reflexionar sobre valores, respeto, empatía y resolución pacífica de conflictos. El estudiante y/o apoderado podrá ejecutar una intervención en sala.

- Aplicación de sanciones adicionales según lo especificado en la tabla de gradualidad de faltas (3 a 7 días).

5. Registro y Seguimiento del Caso:

- El Encargado de Convivencia Escolar y el profesor jefe registrará todas las acciones realizadas, llevando a cabo un seguimiento detallado del caso durante un período de 1 a 3 meses.
- Elaboración de un Acta de Cierre al término del periodo de seguimiento y/o entrega de una encuesta de satisfacción al apoderado.(anexo 2).

6. Intervención Interdisciplinaria:

- Incluir al equipo psicosocial del establecimiento (psicólogos, trabajadores sociales) y al encargado/a de convivencia escolar para hacer seguimiento del caso, proporcionando apoyo y activando redes externas y/o sugerencias en caso de estudiantes afectados.

7. Medidas en Casos de Lesión:

- En caso de que la agresión constituya una lesión, se notificará al apoderado y se realizará la constatación de lesiones ante el organismo pertinente (Servicio de Salud, Carabineros) dentro de las 24 horas, considerando agravantes y atenuantes.

8. Acciones en Caso de Reincidencia:

- En caso de reincidencia del comportamiento de bullying, se aplicarán sanciones adicionales, que podrían incluir derivación a instancias externas como Tribunal de Familia o medidas disciplinarias más severas según lo estipulado en el Reglamento Interno.

9. Coordinación entre Comunidades Educativas:

- Si la agresión ocurre entre estudiantes de diferentes comunidades educativas, la Directora deberá comunicarse con su par del otro establecimiento involucrado para entregar los antecedentes y coordinar las medidas correspondientes, en caso de no haber respuesta informar a los apoderados sobre la situación ocurrida con el establecimiento involucrado.

10. Educación y Sensibilización Continua:

- Implementar programas preventivos a largo plazo que involucren a estudiantes, familias y docentes en la promoción de un entorno seguro y respetuoso.
- Realizar talleres sobre detección, intervención y prevención del bullying.

11. Notificación a Tribunales de Familia y Otros Organismos Competentes:

- Responsables: Todos los funcionarios del establecimiento.
- Acción:
 - o Procedimiento de Notificación: En caso de detectar cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, los funcionarios del establecimiento deben notificar de manera formal a los Tribunales de Familia tan pronto como lo adviertan. La notificación se realizará por medio de oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios apropiados.
 - o Plazo: Dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tome conocimiento del hecho.
 - o Denuncia a Organismos Competentes: Si existen antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a los estudiantes, se deberá denunciar formalmente al Ministerio Público, Carabineros, PDI o ante cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho.

o Medios de Comunicación: La denuncia se deberá realizar por medios que garanticen la recepción formal de la información, como correos electrónicos certificados, comunicaciones escritas oficiales, o mediante entrega directa con acuse de recibo.

Anexo 1: Formato de Registro de Incidente

Formato de Registro de Incidente de Agresión entre Estudiantes

Fecha del Incidente: _____

Hora del Incidente: _____

Lugar del Incidente: _____

Nombre del Estudiante Agredido: _____

Curso: _____

Nombre del Estudiante Agresor: _____

Curso: _____

Descripción del Incidente:

(Registrar textualmente lo dicho por estudiantes o apoderados sobre el hecho ocurrido)

Testigos Presentes:

1. _____

2. _____

3. _____

Acciones Inmediatas Tomadas por el profesor y compromisos:

Firma del Profesor Jefe: _____

Fecha: _____

Anexo 2: Acta de Cierre y Encuesta de Satisfacción

Acta de Cierre y Encuesta de Satisfacción

Nombre del Estudiante Involucrado: _____

Curso: _____

Fecha de Apertura del Caso: _____

Fecha de Cierre del Caso: _____

Resumen del Seguimiento Realizado:

- Descripción de las acciones tomadas:

- Medidas Formativas y Sancionadoras Aplicadas:

Resultado del Caso:

- Caso cerrado satisfactoriamente
- Requiere seguimiento adicional

Encuesta de Satisfacción para Apoderados:

Por favor, califique el nivel de satisfacción con el manejo del caso (marque con una "X"):

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

Comentarios Adicionales:

Firma del Apoderado: _____

Fecha: _____

A. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE CIBERBULLYING

Muchos de los problemas de convivencia escolar que se viven hoy en las escuelas, tienen su versión en el mundo digital. Es el caso del acoso escolar, que cuando se lleva a un plano virtual, le llamamos ciberacoso o ciberbullying.

El ciberbullying aparece como una de las problemáticas más complejas de abordar desde la convivencia escolar, precisamente porque nos obliga a enfrentar problemas virtuales con protocolos y medidas pensadas en el mundo real. Grooming, sexting, calumnias, injurias, difusión de imágenes privadas sin consentimiento, producción y difusión de pornografía infantil, entre otras faltas y delitos, son parte de las problemáticas actuales derivadas del contacto con terceras personas en el mundo virtual. Sin embargo, no todas necesariamente se clasifican como ciberbullying. Aprender a determinar si se trata de ciberbullying o se refiere a otro tipo de situaciones, es clave para abordar adecuadamente los casos que sucedan y evitar el sufrimiento de los estudiantes que son víctimas de violencia virtual.

El Ciberbullying "...consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor" (PNCE, 2019, Guía n°10). En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad difusión de material denigrante para la víctima o exclusión en línea

La ley 20.536 entrega una definición de acoso escolar que incluye el ciber acoso, pero que no considera una buena parte de los "ciber-problemas" más reiterados en los colegios, como hackeo de cuentas, conflictos en los grupos de Whatsapp, o maltrato entre miembros de la comunidad escolar a través de redes sociales. Considerando esta realidad, es recomendable incorporar en los reglamentos de convivencia escolar, otras definiciones que describan formas de maltrato en el mundo virtual, que en la práctica no son ciberbullying y es difícil visualizarlas hasta que aparecen como casos. Junto con ello, y tomando en cuenta las orientaciones que nos presenta la Circular N° 482/2018 de la Superintendencia, es necesario activar estrategias de prevención y acciones que permitan actuar con prontitud dando seguridad tanto a las potenciales víctimas como a toda la comunidad.

El ciberbullying puede darse a través de diferentes dispositivos (celulares, PC, notebooks, tablets, etc.), diferentes canales (internet, telefonía móvil) y diferentes aplicaciones (redes sociales, mensajería, mail, chat, etc.), y puede concretarse en tres formas de acoso:

- **Hostigamiento:** por ejemplo, cuando se envían imágenes o videos denigrantes sobre una persona, se realiza seguimiento a través de software espía, se envían virus informáticos, etc.
- **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 de la víctima, etc.
- **Manipulación:** cuando se utiliza la información encontrada en las plataformas, como por ejemplo las redes sociales, para difundirlas de modo no adecuado entre los miembros de las mismas, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que le perjudican o pueden perjudicarle en su nombre, etc.

Elementos que pueden permitir reconocer casos de ciberbullying:

- Edades similares en acosador y víctima.
- Desigualdad de fuerzas (condiciones psicológicas de los implicados, conocimientos técnicos).
- Pertenencia a entornos físicos cercanos, generalmente el establecimiento educacional.
- Conductas que buscan deliberadamente la marginación o aislamiento social de la víctima (injurias, calumnias, amenazas, coacciones, inducción a suicidio y vejaciones, a través de texto/imagen/voz, de forma asilada o conjunta).
- Efecto de la acción o acciones lesivas prolongadas en el tiempo y en el espacio. No siempre es necesario estar ante acciones repetidas en el tiempo. Una sola acción puede generar consecuencias de gravedad como para hablar de acoso.
- Intencionalidad del acosador. Se busca hacer daño, humillar (agresión emocional o psicológica y/o exclusión social).
- Actuación del agresor bajo una personalidad virtual (“disfraz”)
- Agresión individual o en grupo
- Pasividad de terceros conocedores y/o responsables de los estudiantes (familia/tutor)
- Experiencia vital y subjetiva del acosado; cualesquiera otra circunstancias subjetivas, personales o familiares del caso.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Las situaciones de bullying/ciberbullying NO SON MEDIABLES, pues existe una relación asimétrica entre agresor y víctima que no le permite a esta última estar en igualdad de condiciones ante el otro, pudiendo sentirse coaccionado a acceder a acuerdos y/o compromisos por miedo a futuras agresiones o represalias.
- El estudiante víctima de bullying/ciberbullying NO ES RESPONSABLE de la situación que está ocurriendo, por lo que se debe evitar la victimización secundaria. Los niños acosados entran en una espiral de daño y reacciones secundarias al hostigamiento que reciben que hacen que sean percibidos por el entorno como verdaderos “causantes” de lo que se les hace.
- Padres, orientadores, docentes y profesionales de la salud mental (mundo adulto) suelen incurrir en el efecto atributivo denominado “error básico de atribución” por el que tienden a encontrar en las características, disposiciones internas y rasgos de la víctima la evidencia de que las conductas de hostigamiento tienen una causa en ella.
- Un estudiante es objeto de acoso y violencia escolar con independencia de sus rasgos o características individuales, y con independencia de sus situaciones familiares o sociales que pueden ser más o menos favorecedoras.
- Las alteraciones físicas y/o psicológicas que la misma situación de acoso escolar le ha generado le devuelve al estudiante que es víctima de acoso una imagen de sí mismo negativa que le confirma que tienen razón aquellos que le acusaban de ser distinto, torpe, inadecuado, estúpido, vago, tonto, débil, frágil, raro, agresivo, introvertido, de no valer para nada, etc. El niño suele terminar aceptando esta imagen negativa de sí mismo que afectando negativamente su autoestima y autoconcepto.
- Con una duración suficiente del acoso, efectivamente se transformará en una persona retraída, un alumno torpe, un mal estudiante, una persona frágil y vulnerable, alguien inestable, un elemento agresivo, conflictivo, repulsivo, antisocial, etc.
- En ocasiones, la existencia de solo una situación de hostigamiento es suficiente para generar una percepción de daño de alta intensidad que genere impacto a nivel físico y psicológico en la víctima, pudiendo desarrollar conductas autolesivas y riesgo de suicidio (Vinculación con protocolos de riesgo suicida)
- La percepción de daño debe evaluarse desde el significado que le atribuye la víctima, no desde la conducta hostigadora ni desde las creencias del adulto.
- **LA VIOLENCIA ESCOLAR, EL ACOSO Y HOSTIGAMIENTO NO DEBEN NORMALIZARSE, DEBEN DETENERSE.**

MALTRATO, VIOLENCIA O AGRESIÓN POR PARTE DE UN ADULTO (PROFESOR/ASISTENTE DE LA EDUCACIÓN/APODERADO) HACIA ESTUDIANTES

El artículo 16 D de la Ley de Violencia Escolar indica: “Revestirá especial gravedad 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 directora, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante. Los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales, deberán informar las situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento que afecten a un estudiante miembro de la comunidad educativa de las cuales tomen conocimiento, todo ello conforme al reglamento interno del establecimiento.”

Es importante considerar las siguientes definiciones:

- **Maltrato de Adulto contra Estudiante:** Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del establecimiento, en contra de uno o más estudiantes en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:
 - 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; o
 - c) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual o físico.

- **Conductas de maltrato de adulto a estudiante:**
 - a) Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
 - b) Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un(os) alumno(s)
 - c) Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.) a uno o más estudiantes.
 - d) Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un(os) alumno(s) o a través de chats, blogs, Instagram, Facebook, mensajes de texto, correos electrónicos, foros,

servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;

- e) Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- f) Intimidar a los alumnos con todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

Es importante considerar que no se puede sancionar a un alumno, ni menos poner en riesgo su continuidad educativa, por acciones o faltas cometidas por sus padres o apoderados. Las sanciones que se puedan establecer en el Reglamento Interno deben referirse exclusivamente a la participación de los padres como miembros de la comunidad, en un marco de respeto a las normas básicas de convivencia que cada comunidad haya definido.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

- 1.- Cualquier integrante de la Comunidad Escolar que tome conocimiento de maltrato FÍSICO O PSICOLÓGICO de un adulto contra un estudiante del establecimiento, informará de inmediato a la directora, quien tomará acta del relato firmada por el denunciante (24 horas).
- 2.- La directora comunicará la situación al denunciado/a, (24 horas) con la finalidad que tome conocimiento del procedimiento que seguirá el establecimiento de acuerdo a la ley de violencia escolar, dejando constancia del debido proceso y su derecho a presentar sus descargos por escrito frente a la acusación, en un plazo no mayor a 2 días hábiles. Es responsabilidad del adulto involucrado en la denuncia hacer uso de su derecho a presentar descargos en el plazo estipulado. De no hacerlo se tomará como no presentado y debe quedar consignado en el informe que envíe a la directora.

Se tomarán las siguientes medidas durante el procedimiento:

- Si el reclamo se presenta contra un funcionario del establecimiento: Se garantizará la tranquilidad y seguridad de él o los alumnos presuntamente afectados, ya sea reasignando las tareas del funcionario en cuestión (no pudiendo asignarle funciones distintas a las estipuladas en su contrato), otorgándole permisos administrativos, ejecutando cambios de turnos o cursos, u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, sean prudentes y convenientes conforme a la evaluación que se haya realizado de la situación. El sostenedor determinará el proceso administrativo correspondiente.

- Si el reclamo se presenta contra un apoderado del establecimiento u otro adulto no vinculado contractualmente al establecimiento: Se le solicitará actuar con prudencia frente a estas circunstancias, evitando que el acusado interactúe en forma privada con él o los estudiantes supuestamente afectados o sus apoderados (plazo 1 día).
- 3.- La directora comunicará el suceso mediante copia de la denuncia al Encargado de Convivencia Escolar (plazo 24 horas).
 - 4.- En el caso que los apoderados no estén en conocimiento de la situación, el Encargado de Convivencia, vía telefónica citará con carácter de urgencia al representante del estudiante agredido, con la finalidad de informarle, junto a la directora del Establecimiento, del suceso en cuestión (plazo 24 horas).
 - 5.- El Encargado de Convivencia Escolar recogerá los antecedentes con el estudiante y su apoderado y otros involucrados (directos o indirectos), indicando las medidas de protección al estudiante (por ejemplo: intervención con el estudiante afectado/a solicitando apoyo psicológico a redes de apoyo, para iniciar un proceso reparatorio, entre otros) (plazo 1 días).
 - 8.- Denuncia: independientemente de la aplicación de las medidas antes señaladas en el Reglamento Interno, el establecimiento educacional deberá realizar la denuncia del caso de agresión a Tribunal de Familia (solicitando medida de protección), Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI, para dar cumplimiento al art. 175, letra e) y 176 del Código Procesal Penal sobre Obligatoriedad de denuncia.