



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE CIBERBULLYING O GROOMING

El presente protocolo considera los aspectos mencionados en la siguiente normativa: “Ley General de la Educación (Decreto de Fuerza de Ley n°2, de 2000, Arts. 10 y 16B)” y “Circular N° 482 de la SUPEREDUC”.

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación son herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, que se encuentran al alcance de todos y todas. Muchos de nuestros alumnos conviven con el celular y se comunican con sus padres, o socializan mediante las redes sociales más que de manera real.

Este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes, pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables. Ahora, cualquier cosa que se haga en la red es pública y la posibilidad que tiene de extenderse es casi ilimitada, como ilimitada es la red de contactos que cada adolescente puede tener en su computador. Por eso, y porque no todo es inocuo y acechan también muchos riesgos, es necesario que ellos sepan claramente qué es lo que pueden y lo que no pueden hacer; que conozcan cuáles de sus comportamientos cotidianos son inadecuados, incluso ilegales, y cuáles son las consecuencias de estos.

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Ciberbullying

Se considerará Ciberbullying toda forma de acoso, agresión u hostigamiento psicológico que se realiza a través de Internet, redes sociales, o cualquier medio electrónico como computadores, teléfonos móviles u otros dispositivos. Además, debe considerar las siguientes características:

- Es reiterado en el tiempo, daña, ofende y atemoriza al niño, niña o joven.
- Se realiza en forma individual o colectiva.
- Puede alcanzar grandes audiencias. Generalmente los agresores se ocultan en el anonimato.

Grooming

Es la acción donde un adulto contacta a un menor por Internet para ganar su confianza y amistad, con el fin último de abusar de él de distintas maneras. Para lograr la naturalidad con el menor, se suelen utilizar perfiles o identidades falsas

Ejemplos de actitudes consideradas Ciberbullying o Ciber Acoso

- “Subir” a Internet una imagen comprometedoras con datos privados, dándolos a conocer a todo aquel que ingrese a la red social, facilitando así elementos que puedan perjudicar o avergonzar a la víctima.



- Participar en “encuestas” y/o utilizar una foto de la víctima, o su familia y/o cercanos, en una web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente y cargarle de puntos o votos para que aparezca en los primeros lugares.
- Hacerse pasar por otra persona, en redes sociales o foros, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales.
- Ofender en foros o en comentarios a cualquier miembro de la comunidad, escribiendo con vocabulario grosero o agresivo, discriminador, peyorativo, etc.
- Participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- Crear grupos virtuales en contra de una persona específica.
- Generar rumores que atenten contra la dignidad del estudiante, a través de las redes sociales, respecto a una persona en específico.
- Usurar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes violando su intimidad y utilizar para enviar correos ofensivos a terceras personas.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

- Prohibición del uso del teléfono dentro de la sala de clases.
- Instancias de formación para estudiantes sobre al autocuidado y seguridad en plataformas virtuales, riesgo en redes sociales, especificaciones de conceptos como son el *grooming* y el *ciberbullying*.
- Instancia de formación para promover en los apoderados el cuidado y control parental en la navegación por internet.
- Socializar aspectos relevantes de los protocolos y reglamento interno respecto al buen trato, las relaciones interpersonales y la sana convivencia.

PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE CIBERBULLYING

Como requisito para activar este protocolo se requiere de evidencia fotográfica o de otro tipo. Es muy importante mantener las pruebas de los correos ofensivos, los mensajes de texto y las conversaciones en la red.

I. DENUNCIA O INFORMACIÓN DE LOS HECHOS

- Se acogerá la denuncia o información de los hechos por parte del Profesor jefe, Inspectoría, Convivencia escolar o funcionario del establecimiento. La denuncia o información puede ser realizada por apoderados o alumno del colegio, entregando evidencia de lo sucedido. Si la persona que recibe la información o denuncia no es el encargado de convivencia escolar se le debe informar a la brevedad.
- Es importante considerar que los hechos pueden ocurrir en un tiempo distinto al horario escolar, como son el fin de semana, horarios en que los estudiantes se encuentren en casa o vacaciones, en este caso se deberá solicitar antecedentes que contextualicen la situación, por ejemplo: una conversación, juego en línea, publicaciones, seguidores, entre otros, y las



acciones que el alumno o apoderado haya realizado una vez que recibió la ofensa, por ejemplo, contacto con la persona, respuesta inmediata del alumno víctima, contacto entre apoderados, etc., con el objetivo contextualizar la situación.

- El apoderado puede **INFORMAR** la situación o **DENUNCIAR** los hechos ocurridos.

INFORMAR: El apoderado del estudiante afectado informa los hechos ocurridos e indica que el conflicto se ha resuelto.

1) Se ofrecerá el apoyo del equipo de convivencia escolar para el estudiante de parte del profesor jefe, equipo de convivencia escolar y psicóloga del colegio.

2) Se generarán medidas formativas para el curso y sus apoderados en caso de ser necesario.

- En caso que el apoderado que informa haya realizado una denuncia a una entidad externa como Carabineros o PDI, el colegio se pondrá a disposición de dicha entidad para colaborar con el proceso.

DENUNCIAR: El apoderado solicita al establecimiento que se inicie un proceso de investigación para conocer todos los hechos, ante esta situación se activará el protocolo de ciberbullying que contempla los siguientes pasos:

II. Investigación

III. Resolución

IV. Seguimiento

II. INVESTIGACIÓN

La investigación es confidencial y reservada, sólo la conocerán los involucrados directos, víctima y denunciado(s), el Encargado(a) de convivencia escolar y el Director(a) del colegio y aquellas personas determinadas por ellos que puedan ser vitales para este proceso como son profesor jefe, profesores de asignatura, psicólogo, inspectoría general u otro.

El objetivo de la investigación será determinar si realmente se trata de un caso de ciberacoso o verificar si los incidentes son reales. Un primer nivel de actuación consiste determinar el miedo a los posibles daños que pueda recibir la víctima, y no tanto los hechos en sí son la causa de la angustia. En estos casos es necesario valorar el nivel real de intimidación que está sucediendo.

El proceso de investigación durará un máximo de 10 días hábiles.

Proceso:

1) Comienza con la apertura de la “Carpeta de Investigación”.

2) Se incorpora a la “Carpeta de Investigación” la declaración inicial de la víctima en presencia del apoderado, en la cual debe estar evidenciado QUÉ ocurrió,



COLEGIO NUMANCIA
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO
colegionumancia@hotmail.com

QUIÉNES son los involucrados, desde CUÁNDO ocurre y CÓMO se sintió. El entrevistador debe, en todo momento, evitar la doble victimización.

3) Se citará a los apoderados de los estudiantes involucrados para informar la situación ocurrida.

4) Se entrevistará a los estudiantes involucrados, dejando nota de lo expresado por ellos y/o registro en el libro de clases. Esta entrevista puede ser realizada por el profesor jefe, encargada de convivencia escolar, psicóloga o inspector general.

5) El equipo directivo (o comisión de evaluación) se reunirá para determinar si estamos en presencia de ciberbullying o no, de acuerdo a las características de este que se encuentran enunciadas anteriormente.

III. RESOLUCIÓN

En el momento de la resolución, se dará a conocer si lo ocurrido corresponde a ciberbullying, las medidas de apoyo para los estudiantes implicados y las disciplinarias para el victimario.

A.LOS HECHOS DENUNCIADOS NO CORRESPONDEN A CIBERBULLYING

Si los hechos denunciados no cumplen las condiciones determinadas en la definición de Ciberbullying se cerrará el proceso de investigación y se tomarán las siguientes medidas:

1) Entrevista al apoderado del alumno victimario, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicóloga del establecimiento. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias correspondientes a una falta grave, de acuerdo a lo expresado en nuestro Reglamento interno. Estas pueden ser:

- Realización de trabajo formativo reparatorio.
- Firma de carta de compromiso.

Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno del colegio.

Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar o inspectoría general.

2) Entrevista con el apoderado del alumno afectado, en la cual se informará la resolución y se ofrecerá apoyo de convivencia escolar y/o psicología del establecimiento.



COLEGIO NUMANCIA
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO
colegionumancia@hotmail.com

B. LOS HECHOS DENUNCIADOS CORRESPONDEN A CIBERBULLYING

Si por el contrario, se determina que los hechos denunciados sí corresponden a ciberbullying, el colegio realizará las siguientes acciones:

1) Entrevista al apoderado del alumno victimario, en la cual se informará la resolución y se derivará a la psicóloga del establecimiento. Inspectoría general dará a conocer las medidas disciplinarias que pueden ser:

- Firma de condicionalidad.
- Suspensión de clases.
- Cancelación de matrícula.

Estas dependerán de las atenuantes y agravantes que se encuentran expresados en el Reglamento interno del colegio.

Además, el estudiante deberá ofrecer disculpas por lo ocurrido en presencia de los apoderados y como ministro de fe convivencia escolar o inspectoría general.

2) Entrevista con el apoderado del alumno afectado, en la cual se informará la resolución y se derivará a convivencia escolar y/o psicología del establecimiento.

3) Comunicación al conjunto de profesores: En este momento el plan que se quiere llevar a cabo probablemente involucre a otros profesores. Es imprescindible la sensibilidad por parte del conjunto de docentes que van a tener contacto tanto con los agresores como con la víctima.

4) Convivencia escolar, en conjunto con el profesor jefe, realizará talleres referidos al ciberbullying con los alumnos del curso y apoderados, en caso de que en este hubiese más de un victimario o fuera una situación que ocurrió antes durante el mismo año.

C. NO ES POSIBLE CONFIRMAR LOS VICTIMARIOS DEL CIBERBULLYING

En ocasiones, debido a la falta de pruebas u otros factores, es imposible confirmar a los victimarios del ciberbullying. En estos casos, el establecimiento procederá de la siguiente manera:

1) Se cita a la Madre, Padre y/o Apoderado del estudiante que realizó la denuncia para informar que no ha sido posible determinar a él o los victimario(s) y se entregan medidas de apoyo al alumno y formativas al grupo curso.

2) El equipo de convivencia escolar realizará un seguimiento de las medidas implementadas.

3) En caso de que las agresiones continúen o el apoderado lo desee, se podrá derivar la situación a una entidad externa (PDI o Carabineros)

4) Si transcurrido el plazo de observación no existen conductas o hechos que hagan presumir la continuidad de las conductas de Ciberbullying se cerrará



COLEGIO NUMANCIA
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO
colegionumancia@hotmail.com

definitivamente la “Carpeta de Investigación”.

5) De esta decisión de cerrar definitivamente la “Carpeta de Investigación”, también debe informarse a la Madre, Padre y/o Apoderado en una entrevista.

D. DENUNCIAS INFUNDADAS

En caso de detectarse denuncias infundadas el equipo de convivencia escolar junto con Inspectoría General derivará al psicólogo del colegio al estudiante que denunció y se aplicará una medida formativa reparatoria

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LAS MEDIDAS DE APOYO

Las medidas de apoyo tendrán por objetivo el cese total de las agresiones, restablecer el respeto hacia la víctima por parte del conjunto del alumnado y restablecer un clima de aula conducente a la sana convivencia, basado en la potenciación de interacciones positivas entre todos los miembros.

- Evaluar las medidas de apoyo que pudiera requerir la víctima, solicitando las autorizaciones respectivas para ejecutar aquellas que se estimen necesarias de acuerdo a la situación específica. Entre ellas se ofrecerá apoyo psicológico interno, se adoptarán medidas disciplinarias para el agresor, entre otras.
- Evaluar las medidas de apoyo que pueda requerir él o los estudiantes denunciados, las cuales deben respetar su dignidad e integridad psíquica y física, y que sean las necesarias para evitar la continuidad de las conductas constitutivas de Maltrato escolar o Bullying. Proporcionar apoyo psicológico a través del equipo de convivencia escolar y realizar las derivaciones a profesionales externos si es necesario.
- Evaluar si se requiere de intervención en el curso o grupos aula para mejorar las relaciones interpersonales e instaurar un clima de apoyo y respeto entre ellos, como son talleres por parte del equipo de convivencia escolar o integrantes del comité de convivencia escolar en conjunto con el profesor jefe.
- Evaluar si se requiere de un proceso formativo para los apoderados del curso en que se dio la situación de acoso escolar. Si así fuera, este se llevará a cabo en reunión de apoderados.

Apelación

Se aplicarán los aspectos del debido proceso ante las medidas determinadas por el colegio los apoderados tendrán un plazo de 3 días hábiles para solicitar reinvestigar el tema o la sanción. El establecimiento dará respuesta a la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

IV. SEGUIMIENTO

Es necesario dar continuidad a las medidas tomadas y realizar un acompañamiento a los involucrados:



COLEGIO NUMANCIA
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO
colegionumancia@hotmail.com

Proceso:

- 1) Se realizará observaciones de aula y entrevistas a la víctima cada 2 semana dentro del plazo de un mes.
- 2) Se verá cotejar que las acciones determinadas en el plan de acción se realicen en un plazo de un mes luego del cierre de la investigación.
- 3) Si luego de las instancias anteriores, no se observan cambios significativos en las conductas del victimario y persisten en la realización del ciberacoso, se procederá a tomar medidas disciplinarias que aseguren la protección del o los afectados y se sancionará a los responsables. Estas medidas disciplinarias son las contempladas para las faltas gravísimas en el Reglamento interno.
- 4) Comunicación de nuevo con las familias: En este momento, cuando ya hayan transcurrido una serie de días desde el primer conocimiento de los hechos, los incidentes habrán evolucionado hacia un rápido cese, o, por el contrario, hacia su complicación y repetición de incidentes intimidatorios. Es muy importante valorar el avance de la intervención y, si no cesa, realizar los primeros contactos con profesionales, y/o entidades que pueden colaborar.
- 5) Derivación: Es aconsejable comunicar a otras instancias cuando el caso de maltrato es grave, aunque el colegio sienta que ha actuado con prontitud, sensibilidad y de forma adecuada y ajustada a la necesidad. Algunos casos son tan complejos y difíciles que no siempre pueden tener una finalización satisfactoria. Ponerlo en conocimiento de la Fiscalía supone que se requiere que otras instancias participen en la solución del problema y en algún caso puede ser también una demanda de tipo legal.
- 6) Medidas excepcionales: También es el momento de comunicar el comportamiento intimidatorio de un agresor determinado que a pesar de todas las medidas y actuaciones no cesa en su actitud. El colegio podrá determinar la cancelación de matrícula o expulsión, la cual será informada a la SUPEREDUC, manteniendo las medidas de apoyo al alumno victimario mientras se encuentre matriculado en el colegio y /o gestionando atención externas.

PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE LA DETECCIÓN DE GROOMING

A.- Grooming realizado por un trabajador del establecimiento educacional hacia un estudiante del colegio

Ante la denuncia de que un funcionario del colegio ha realizado grooming hacia un estudiante, se procederá de la siguiente manera:

- Se informará de manera inmediata al director del establecimiento.
- El director del establecimiento informará a la corporación educacional.
- Se citará al apoderado de la víctima para informarle la situación y los pasos a seguir.



COLEGIO NUMANCIA
NUMANCIA 79, VALPARAÍSO
colegionumancia@hotmail.com

- El director del establecimiento, y de acuerdo con la ley vigente, denunciará el hecho en la PDI para que ellos realicen la investigación correspondiente.
- El trabajador será desvinculado de la empresa de forma temporal o permanente dependiendo del tipo de contrato y la normativa laboral vigente.
- El alumno o alumna será evaluado por él o la psicóloga del establecimiento para determinar la necesidad de continuar terapia externa. Si así fuera, se brindarán todas las facilidades, si el apoderado lo requiere, para que este sea atendido en el servicio público (CESFAM, hospital)

B.- Grooming realizado por una persona externa al establecimiento hacia un estudiante del colegio

Ante la denuncia o sospecha de que un alumno o alumna está siendo víctima de *grooming*, el establecimiento procederá de la siguiente manera:

- El Equipo de Convivencia escolar debe acoger la denuncia e informar de manera inmediata al director del establecimiento.
- El director del establecimiento, junto al Equipo de Convivencia Escolar, citará al apoderado de la víctima para informar la situación acontecida y la consecuente denuncia a la PDI.
- El alumno o alumna será evaluado por él o la psicóloga del establecimiento para determinar la necesidad de continuar terapia externa. Si así fuera, se brindarán todas las facilidades, si el apoderado lo requiere, para que este sea atendido en el servicio público (CESFAM, hospital)

C. Grooming realizado por un padre o apoderado hacia un estudiante del colegio

En caso de que un estudiante del colegio esté siendo víctima de grooming y el victimario sea un padre o apoderado, el establecimiento procederá de la siguiente manera:

- Se informará de manera inmediata al director del establecimiento.
- Si fue una persona diferente al apoderado quien realizó la denuncia, se le debe informar de manera inmediata.
- Se entrevistará a la persona que denuncia dejando acta, la cual puede ser escrita por el entrevistador o por el denunciante, en caso de tener más de 12 años.
- Se brindará a la víctima apoyo psicológico en el establecimiento.
- El hecho será denunciado en la PDI por un miembro del equipo directivo o psicología.
- Dirección del colegio, en conjunto con convivencia escolar, informará al padre o apoderado denunciado lo ocurrido y que, mientras dure la investigación de la PDI, no podrá llevar a cabo su rol ni acercarse al establecimiento. Toda información que requiera deberá solicitarla a través del correo electrónico. Si la PDI determina que no tuvo participación en los hechos denunciados, podrá volver a sus funciones habituales e ingresar al colegio.