



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE CIBERBULLYING O CIBERACOSO

1. Introducción:

Ciberbullying o ciberacoso es un término que se utiliza para describir cuando un niño/a o adolescente es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado o abusado por otro niño/a o adolescente, a través de internet o cualquier medio de comunicación tecnológico. Corresponde a la intimidación psicológica, hostigamiento o acoso que se produce entre pares; sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio a las tecnologías de la información y la comunicación (redes sociales, internet, celulares, tablet, videojuegos).

Formas de Ciberacoso:

- A) **Exclusión social:** se margina a la víctima de entornos virtuales como redes sociales, chat o foros.
- B) **Hostigamiento:** humillación de la víctima a través del envío de videos, imágenes, comentarios o mensajes que lo dañen.
- C) **Manipulación:** modificar o tergiversar información y difundirla por medios virtuales para dañar a la víctima.
- D) **Confesiones:** Grupos privados en redes sociales (generalmente de colegios o universidades), creados originalmente para declararse románticamente de manera anónima, funar o denigrar a otros, para posteriormente derivar en confesiones de cualquier tipo, sin importar si se trata de información verdadera o falsa.
- E) **Suplantación de Identidad:** Suele ser usada en situaciones de violencia online, como el ciberacoso, utilizando la cuenta de otra persona o creando un perfil falso para burlarse, fastidiar y realizar presión sobre el/la menor que sufre esta situación.

Uno de los grandes debates en torno a la actuación de los colegios respecto del ciberacoso está en considerarlo un problema escolar o no. Al respecto, los establecimientos deben aceptar que, independientemente, de que los hechos ocurran fuera del ámbito escolar y que no se cuenten con profesionales expertos para determinar al autor de los hechos, como instituciones de educación tienen la obligación de promover el desarrollo de sus alumnos, debiendo actuar siempre y cuando tengan la sospecha o el conocimiento de que uno de los alumnos o alumnas del colegio puedan estar padeciendo una situación de ciberbullying. Consecuentemente, cualquier miembro de la comunidad escolar (profesores, asistentes de la educación, estudiantes, familia) que tenga sospechas o que tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying, tiene la obligación de comunicarlo al equipo directivo o de convivencia escolar.

Una vez que se haya verificado la posible situación de ciberacoso, el establecimiento deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: Valoración, comunicación y acciones de protección. Con la información recibida de sospecha de ciberbullying, el equipo de convivencia escolar debe establecer un proceso de recogida y triangulación de información, que sirva de fundamento para las acciones futuras si fueran necesarias. En todo momento se debe respetar la privacidad del alumno, evitando el alarmismo e intentando mantener la confidencialidad del asunto.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE CIBERACOSO

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Paso 1: Recepción de la Denuncia	<ol style="list-style-type: none">1. Recepcionar la denuncia y entregar la información a Dirección.2. Se activa el Protocolo de actuación.3. Informar a Encargada de Convivencia Escolar	Equipo Directivo Equipo de Convivencia Escolar y Orientación Comunidad Educativa	Dentro de 24 horas
Paso 2: Primeras acciones	<ol style="list-style-type: none">1. Iniciar el proceso de indagación de los hechos denunciados.2. Entrevista y evaluación del estado emocional del o los estudiante/s agredido/s por parte de un profesional del Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.	Encargada de Convivencia Escolar. Orientadora Psicóloga	Dentro de 48 horas
Paso 3: Informar a los Padres y/o apoderados	<ol style="list-style-type: none">1. Citación del o los apoderados del estudiante denunciante a entrevista para informar acerca de la activación del protocolo y los pasos a seguir.	Encargada de Convivencia Escolar	Dentro de 48 horas
Paso 4: Indagación de los hechos. Reporte de la investigación (se debe asegurar a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad)	<ol style="list-style-type: none">1. Entrevistas con los testigos de los hechos, aportados por el estudiante denunciante.2. Entrevista con estudiante sospechoso o denunciado de cometer ciberacoso, para conocer su versión de los hechos.3. Análisis de los antecedentes recogidos en la investigación.4. Análisis de la evaluación psicológica realizada al estudiante agredido.5. Determinación de medidas y/o consecuencias para el o los estudiantes involucrados, según lo establecido en el reglamento interno.	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación. Inspector General	Dentro de 7 días hábiles
Paso 5: Resoluciones y Medidas Administrativas.	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboración de Informe Concluyente.2. Citación a los apoderados de los estudiantes involucrados para comunicar la resolución del protocolo.3. Los padres y apoderados deberán cumplir con las medidas estipuladas en el informe concluyente.4. Denunciar a la entidad externa calificada, si corresponde.	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación. Equipo Directivo	Dentro de 7 días hábiles



<p>Paso 6: Resoluciones, Medidas Pedagógicas y Resolución Colaborativa de Conflictos</p>	<p>1. Medidas formativas que se aplicarán:</p> <p>1.1 Medidas Pedagógicas: Se realizará un acompañamiento pedagógico, por parte del área de Coordinación Académica, en apoyo a su desempeño escolar, que podrá contener: evaluación diferenciada, ampliación de plazos de entrega, recalendarización de evaluaciones u otros, según necesidad de cada estudiante, con seguimiento durante el año académico.</p> <p>1.2 Medidas Psicosociales: Derivación del estudiante vulnerado y del que comete la falta a especialista externo (Psicólogo – Psiquiatra). Acompañamiento para el estudiante vulnerado, a nivel individual, grupal y/o familiar por parte del Equipo de Convivencia Escolar y Orientación, con seguimiento durante el año académico.</p> <p>1.3 Medidas Disciplinarias: Según la normativa vigente en el reglamento interno de Convivencia Escolar.</p> <p>1.4 Medidas Reparatorias: Se realizará trabajo formativo con el estudiante que comete la falta, con el fin de lograr su reflexión. Se propondrá la mediación como alternativa para subsanar el daño ocasionado, con el consentimiento de todas las partes involucradas.</p>	<p>Equipo de Convivencia Escolar y Orientación</p> <p>Coordinadora Académica</p> <p>Inspector General</p>	<p>Dentro de 10 días hábiles (una vez que se haya confirmado la existencia del maltrato)</p>
<p>Paso 7: Presentar los Antecedentes a la Superintendencia de Educación, si corresponde o de ser necesario.</p>	<p>1. Informar a la entidad externa calificada, si corresponde, según Ley de Violencia Escolar N°20.536.</p>	<p>Directora</p>	<p>Dentro de 10 días hábiles (Una vez que se haya confirmado la existencia de Maltrato)</p>



CONTACTOS DE REDES

Institución	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
Oficina Local de la Niñez	Pasaje Doctor Vogel 647, Quilpué	32-2186392	oln@quilpue.cl
Juzgado de Familia de Quilpué	Esmeralda 440, Quilpué	32-2916965	jfquilpue@pjud.cl
Fiscalía Local de Quilpué	Covadonga 868, Quilpué	(32)2171480	
Superintendencia de Educación	Limache 3405, piso 3, oficina 38, Sector el Salto, Viña del Mar	+56 232431005	ofpartes.valparaiso@supereduc.cl
PDI Quilpué	Manuel Rodríguez 625, Quilpué	32-3311716	pdi.oirs.contacto@investigaciones.cl
Comisaría de Carabineros de Quilpué	Benjamín Subercaseaux 1570	(32)3132326	denuncias@carabineros.cl
Hospital de Quilpué	San Martín 1270, Quilpué	32-2759010	partes.quilpue@redsalud.gob.cl
Defensoría de la Niñez	Blanco 1215, of. 1401 Valparaíso	22 497 9656	