

## **Anexo 18 PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO EN CASOS DE CYBER BULLYING**

### **Disposiciones generales**

El responsable de llevar a cabo este protocolo de actuación es el encargado (a) de convivencia escolar, quien será responsable de llevar la investigación y de dictar las resoluciones que correspondan.

El cyber bullying es la manifestación del acoso escolar que se produce mediante plataformas virtuales y herramientas tecnológicas, tales como chats, blogs, Instagram, Facebook, mensajes de texto, whatsapp, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, páginas webs y otras Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC).

El cyber bullying por propia definición se lleva a cabo por medio de las TIC, lo que implica que puede ser ejercido, padecido y presenciado desde cualquier lugar y en cualquier momento, y por el hecho de que se desarrolle on-line o usando el teléfono móvil conlleva una invasión del espacio personal de la víctima, incluido el hogar.

Debido a lo indicado anteriormente es que al cyberbullying se le conoce como 24/7, que hace referencia a que el potencial de agresión o victimización es de 24 horas los 7 días de la semana. Algunos ejemplos concretos podrían ser los siguientes:

- Subir en Internet una imagen comprometida con datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno cercano.
- Utilizar una foto de la víctima en una web donde se trata de votar cualquier característica física o denostación hacía quien este siendo víctima.
- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, en redes sociales o foros, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales.
- Dejar comentarios ofensivos en foros, redes sociales o 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.
- Usurpar la clave de correo electrónico o alguna red social para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes violando su intimidad.
- Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.

Muchas veces estos medios permiten a sus usuarios ampararse en el anonimato o la impunidad, pudiendo publicar fotografías personales o trucadas con fines de burla, enviar amenazas o afrentas por correo electrónico, escribir insultos en sitios webs, etc. En materia de cyber bullying se pueden describir dos

situaciones diferentes:

- aquellas agresiones que se realizan en un ámbito privado, en las que sólo el agresor y la víctima son protagonistas;
- y por otro lado las situaciones de acoso público, en las que hay más participantes o más personas que presencian la situación de la propia víctima y el acosador.

#### **Tipos de cyber bullying:**

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

Como requisito para activar este protocolo se requiere de la evidencia física. Es muy importante mantener las pruebas de los correos ofensivos, los mensajes de texto, las conversaciones en la red u otras evidencias.

#### **Prevención del cyber bullying o acoso por internet.**

##### **A. Estudiantes:**

- No dar sus datos personales o los de su familia (nombre, dirección, teléfono u otros) por internet.
- No entregar las claves que utiliza en internet a cualquier persona.
- No aceptar la amistad de personas desconocidas a través de redes sociales en internet.
- No contestar mensajes con contenido sexual o que lo hagan sentir incómodo(a).
- Comentar a los padres o sus docentes cualquier situación que le incomode o preocupe en relación con contactos a través de la web y/o del celular.
- Informarle a cualquier miembro de la comunidad educativa alguna situación que le incomode o preocupe con algún integrante de la comunidad escolar.
- No enviar fotos personales o de familia a contactos desconocidos.
- No utilizar cámara web para chatear con personas desconocidas.
- En redes sociales, como por ejemplo Facebook, Instagram, establecer privacidad del perfil sólo para los amigos y verificar la configuración de privacidad de la plataforma.

## **B. Para padres y profesores:**

- Deben tener presente que un niño, niña o adolescente puede ser víctima de acoso por internet o por celular.
- Poner atención si la o el estudiante se nota triste después de usar internet, si demuestra un comportamiento extraño con sus amigos o si el niño, niña o adolescente no quiere hablar o referirse a lo que hace cuando está conectado.
- Escuchar con atención cuando su hijo(a) le cuenta sobre internet o sus comunicaciones por celular.
- Conocer y hacer uso de las herramientas y dispositivos de seguridad que ofrecen los proveedores de internet.
- Si descubre que su hijo(a) está siendo víctima de “grooming”, es importante mantener las pruebas de los correos ofensivos, los mensajes de texto y las conversaciones en la red o en otro medio de respaldo.
- Ante situaciones de acoso, se podrá denunciar el hecho a las unidades especializadas de la PDI (CIBERCRIMEN. [www.investigaciones.cl](http://www.investigaciones.cl)).
- El establecimiento educacional deberá contar con orientación pedagógica en esta materia.

## **Detección de cyber bullying**

### **A. Comportamiento e indicadores de posible implicación directa en Cyber bullying**

Existen determinadas 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 teléfono 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.
- Tener computador en la habitación.
- Molestarse cuando es interrumpido al estar conectado a internet o utilizando el teléfono móvil.
- Tener la necesidad de estar siempre disponible en el teléfono móvil, incluso mientras se duerme.
- Participar cada vez menos en actividades que supongan la no disponibilidad de internet o de teléfono móvil.

## **B. Comportamientos en una posible víctima**

Los comportamientos de riesgo de una posible víctima de cyber bullying son los siguientes:

- Que haya hecho entrega de sus claves personales a un tercero.
- 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.

## **C. 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 cyber bullying protagonizada por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Faltar el respeto a la autoridad, los docentes o a los padres.
- Evidenciar una actitud negativa hacia actividades cooperativas en las que se potencie la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.

## **Grooming o abuso sexual por internet**

Se conoce como grooming cualquier acción que tenga por objetivo minar y socavar moral y psicológicamente a una persona, con el fin de conseguir su control a nivel emocional.

Esta actividad puede producirse en cualquier instancia, pero es particularmente grave en los casos en los que una persona realiza estas prácticas contra un niño, niña o adolescente, con el objetivo de obtener algún tipo de contacto sexual.

El grooming suele producirse a través de servicios de chat y mensajería instantánea, para obtener imágenes de contenido erótico y extorsión, dificultando que la víctima pueda salir o protegerse en esa relación. Se trata, básicamente, de abuso sexual virtual.

\* *La Ley N° 20.526 sanciona el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión*

*de material pornográfico infantil.*

En caso de que se detecte en el establecimiento educacional que un estudiante esta siendo victima de grooming, los pasos a seguir son los mismos que se señalan en los casos de abuso sexual.

Si un estudiante(a) del colegio muestra a un miembro de la comunidad educativa el material donde se evidencia grooming, este adulto deberá tomar la evidencia y dejarla adjunta en la Hoja de entrevista en donde se registra la situación. En caso de que el agresor fuese una persona externa al establecimiento se realizará la denuncia a la Policía de Investigación de Chile (PDI).

### **Acciones de protección**

Con independencia de las características, procedencia e intensidad del caso de cyber bullying, se hace necesario en todos los casos reducir de manera inmediata la repetición de las situaciones de acoso por lo que se podrán tomar las siguientes medidas:

- Hablar del tema con el estudiante/a, que esta siendo victima de cyber bullying.
- Hacerle saber que no debe ocultar este tipo de situaciones, indicándole que cuenta con el respaldo del establecimiento educacionales.
- Animarle a que hable con sus padres y docentes.
- Explicarle que es necesaria la ayuda de los demás.
- Controlar la frecuencia e intensidad de uso de las TIC.
- Continuar con la comunicación familia-colegio para facilitar el conocimiento del problema y el abordaje del mismo.
- Empezar y mantener las medidas de ayuda que entendemos puedan servir para prevenir que le ocurra nuevamente
- Provocar que perciba sus propias cualidades personales.

### **Con respecto al acosador, también se deben tomar medidas como:**

- Citar a su apoderado y estudiante, con el objetivo de tomar conocimiento de la situación
- Comunicarle que esas situaciones no pueden seguir pasando.
- Hacer notar que es importante afrontar la situación.
- No evadir el problema y hablar con él o ella sobre lo que se piensa.
- Discutir sobre las consecuencias negativas de las situaciones de cyberbullying, tanto para víctimas como para agresores.
- Hacerle saber la importancia de pedir disculpas y reparar el daño.
- Se debe dejar registro por escrito de las acciones antes mencionadas.

### **Protocolo de acción**

Durante la aplicación de este protocolo se deberán respetar las Garantías del debido proceso.

### **Fase de denuncia**

- Cualquier miembro de la comunidad escolar que tenga sospechas o que tenga conocimiento expreso de una situación de cyberbullying tiene la **obligación de comunicarlo al encargado de Convivencia escolar en un plazo no superior a 24 horas de conocido el hecho**
- Se acogerá la denuncia por parte del encargado de Convivencia Escolar. La que puede ser realizada por apoderados o estudiante(a) del establecimiento educacional.
- Una vez que se haya verificado la posible situación de cyberbullying, el colegio deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: Valoración, Comunicación y Reparación.

### **Fase de Investigación**

- Este proceso no deberá tener una duración no más allá de 10 días hábiles.
- Se entrevistará por separado a las partes involucradas (estudiantes/ agresores(as) y agredido/a) y luego en conjunto. Las entrevistas deberán realizarse en dupla Profesor Orientación /Encargado (a) de Convivencia escolar dejando registro escrito y firmado de ellas en Hoja de entrevista.
- Se deberá citar a los apoderados de ambas partes por separado para informar del tema.
- Con la información recibida de sospecha o del hecho de cyberbullying, 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.

### **Fase de resolución**

- De acuerdo con los resultados de la investigación, si se comprueba la agresión o falta, se procederá a la firma de Carta de compromiso y se evaluará la Condicionalidad de matrícula.
- Se informará a la familia de los involucrados sobre los resultados de la investigación y los pasos a seguir, en un plazo máximo de 48 horas.

La Resolución que aplique la sanción será objeto de recurso de apelación, que podrá ser interpuesto a más tardar al 3 día hábil de notificada la resolución, esta deberá ser vista por el Director (a) o quien lo subrogue, homologando las mismas formalidades y plazos dispuestos para las apelaciones de los estudiantes.

Este procedimiento no podrá exceder de 15 días para su cierre y debe ponerse de conocimiento de la Dirección del colegio desde su inicio

### **Medidas reparatorias**

- El agredido recibirá disculpas por parte del agresor en compañía del Encargado (a) de Convivencia escolar y Dirección en entrevista con los padres de los involucrados. Se consensuará con el agredido la forma en que se pedirán las disculpas públicas.
- El agredido recibirá apoyo del Orientador/a o Convivencia Escolar para reparar el daño, informando a la familia sobre los avances del proceso.
- El agresor recibirá apoyo del Orientador/a o Convivencia Escolar para modificar su conducta.
- El estudiante agresor deberá generar una campaña de convivencia escolar. La campaña deberá ser presentada en su curso en compañía de los padres mientras asista a enseñanza básica. Si el agresor es alumno/a de enseñanza media deberá, en compañía de sus padres, presentar la campaña a un curso inferior designado previamente por Convivencia escolar. La fecha y horario de exposición será coordinado por el/la Profesor(a) Orientador/ra e informado a los padres 3 días antes de la presentación.

### **Reincidencia**

Si el estudiante(a) agresor incurre nuevamente en un hecho comprobado de cyberbullying (habiendo aplicado las etapas de Toma de conocimiento y Valoración del protocolo) las consecuencias serán las siguientes:

- Suspensión del estudiante agresor por 3 días.
- Se aplican medidas reparatorias del protocolo.
- Se solicitará evaluación psicológica externa del agresor. Para lo cual se deberá presentar los resultados de la evaluación dentro de un mes en una entrevista formal donde estarán presente el Profesor orientador/ra o Encargado (a) de Convivencia escolar/Dirección.
- En el caso de reincidir posteriormente a este proceso, se aplicarán medidas disciplinarias correspondientes a faltas graves o gravísimas.