



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA ESCOLAR

### Presentación

La Comunidad Educativa del Colegio Santa Isabel, conforme a la Ley sobre violencia escolar N° 20.536, presenta el siguiente documento que forma parte del Reglamento de Convivencia, el cual declara la forma de actuación para atender todas las situaciones de violencia escolar.

En esa perspectiva, aprender a convivir solidaria y pacíficamente en el espacio escolar, se constituye en la mejor y más efectiva estrategia para prevenir la violencia; sin embargo, es necesario hacer frente a las situaciones y hechos de violencia que se reproducen en escuelas y liceos, siempre desde una perspectiva formativa y con la participación de toda la comunidad educativa, tal como lo plantea la Ley sobre Violencia Escolar.

### Marco Legal

El 17 de septiembre de 2011 fue publicada la Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536 (LSVE), que modificó algunos artículos de la Ley General de Educación – LGE. Esta ley incorpora una mirada formativa, por sobre la punitiva, frente al tratamiento de la violencia escolar, al señalar que se debe promover la convivencia escolar y actuar de modo preventivo, no sólo cuando el problema ya se encuentra instalado.

La LSVE obliga a todos los establecimientos educacionales del país a diseñar estrategias de promoción de la buena convivencia escolar y de prevención de la violencia escolar, estableciendo protocolos de actuación frente a estas situaciones. Esta mirada formativa complementa y refuerza el sentido de la Política Nacional de Convivencia Escolar.

La Ley sobre Violencia Escolar entiende la buena convivencia escolar como *“La coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”*. Artículo 16, A.

El 23 de febrero de febrero de 2018 se aprueba la Resolución Exenta N°137 de la Superintendencia de la Educación, en lo prescrito en los artículos N°48, 49 letra m) y 100 letra g) de la Ley N°20.529, que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización. Además, de ser



una herramienta de apoyo a la comprensión y cumplimiento de la normativa educacional asociada a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

El presente protocolo se encuentra acogido a la Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educacionales de Enseñanza Básica y Media con reconocimiento oficial del Estado de la Resolución Exenta N°482 del año 2018 y constituye parte del RICE (Reglamento Interno de Convivencia Escolar) del Establecimiento educacional, Colegio Santa Isabel.

### Objetivos

El protocolo, que se presenta a continuación, tiene como objetivos:

- Proteger la integridad, tanto física como emocional, de los estudiantes, garantizando cada uno de sus derechos fundamentales.
- Facilitar la coordinación y la intervención de los adultos de nuestra comunidad frente a situaciones de violencia entre estudiantes.

### Definiciones Teóricas

Antes de dar a conocer los procedimientos de actuación ante situaciones de violencia escolar, es necesario precisar algunos conceptos que permitirán abordar de manera apropiada la temática:

Conflicto	Violencia y/o Maltrato	Acoso Escolar
Involucra a dos o más personas que están en desacuerdo. Debe ser abordado y resuelto, no ignorado.	Comportamiento ilegítimo que implica uso y abuso de poder o fuerza física, de una o más personas en contra de otra/s o sus bienes.	Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado (o <i>Bullying</i> ), realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan en contra de otros estudiantes, valiéndose de ello de una situación de superioridad o de indefensión del afectado, que provoque en este último, maltrato o temor, ya sea por medios



		tecnológicos, o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.
--	--	---

### NO ES VIOLENCIA ESCOLAR:

- Un conflicto de intereses o desacuerdo entre personas.
- Las peleas o discusiones entre personas que están en igualdad de condiciones, aunque sean reiteradas en el tiempo.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Agresiones de adulto a estudiantes, ya que eso constituye **maltrato infantil**.

### *Tipos de violencia*

<b><i>Violencia Psicológica</i></b>	Incluye insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente, que constituyen el acoso escolar o <i>bullying</i> .
<b><i>Violencia Física</i></b>	Es toda agresión física que provoca daño o malestar: patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el acoso escolar.
<b><i>Violencia Sexual</i></b>	Son agresiones sexuales que vulneran los límites corporales de una persona, sea hombre o mujer, con una intención sexualizada. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, entre otras.
<b><i>Violencia de género</i></b>	Son agresiones provocadas por los estereotipos de género, que afectan principalmente a las mujeres. Esta manifestación de violencia contribuye a mantener el desequilibrio entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, agresiones físicas o psicológicas, fundadas en la presunta superioridad de uno de los sexos, por sobre el otro.
<b><i>Violencia a través de medios tecnológicos</i></b>	Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones y/o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, mensajes de textos, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico que puede constituirse



## en *ciberbullying*.

### Situaciones que se abordarán

Las siguientes situaciones serán abordables por este protocolo:

- ✓ Violencia grave/gravísima entre estudiantes menores de 14 años dentro y fuera del establecimiento:
  - o Se entenderá como violencia grave/gravísima, aquellas acciones que atenten de manera reiterada o que provoquen un daño físico y/o emocional a otro estudiante. Entre estas se encuentran: agresión física en todas sus formas, bullying, amenazas de muerte, agresión con arma blanca y otras.
- ✓ Violencia grave/gravísima entre estudiantes mayores de 14 años dentro y fuera del Establecimiento.:
  - o Aquellas acciones que atenten de manera reiterada o que provoquen un daño físico y/o emocional a otro estudiante. Entre estas se encuentran: agresión física en todas sus formas, bullying, amenazas de muerte, agresión con arma blanca y otras. Por ser mayores de 14 años.
- ✓ Agresiones a través de medios tecnológicos, Ciberbullying, entre estudiantes.:
  - o Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones y/o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, mensajes de textos, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.



## Pasos de Actuación

A continuación, se describen los pasos a seguir para todas las situaciones de violencia escolar descritas anteriormente:

### Paso 1 Toma de Conocimiento y/o Detección de la Situación

- Cualquier miembro o persona de la comunidad que toma conocimiento y/o detecta una situación de violencia entre estudiantes, debe dirigirse al Inspector General o Encargada de Convivencia. En caso de la ausencia de una de las personas antes mencionadas, se recurrirá a uno de los miembros del Equipo Directivo.
- Lo anterior también aplica para cualquier reclamo o denuncia por situaciones de violencia, los cuales podrán ser presentados en forma verbal o en forma escrita al Inspector General y/o Encargada de Convivencia.
- Si se trata de una situación de violencia que está produciéndose (por ejemplo, una pelea), hay que intervenir de manera directa e inmediata, de acuerdo con las posibilidades.

### Paso 2 Activación del Protocolo

- El Inspector, Encargada de Convivencia y/o miembro del Equipo Directivo son los responsables de activar el protocolo de actuación.
- Al momento de recepcionar la situación, se procederá a dejar por escrito la descripción de antecedentes en la ficha anexo I: Recogida de información de situación de violencia escolar.
- En el caso de reclamo o denuncia, Inspector General y/o Encargada de Convivencia, deberán realizar una investigación dentro de un plazo de 24 horas a fin de que se dé inicio a un debido proceso.
- En caso de lesiones entre estudiantes mayores de 14 años, estas constituyen delito por lo cual la dirección del establecimiento deberá realizar la denuncia respectiva al Ministerio Público, Carabineros o PDI, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 175 letra e y 176 del código procesal penal.
- Identificar con claridad a todos los implicados en la situación de violencia y su posible participación en los hechos. En este sentido, es importante recalcar que los participantes son quienes están directamente involucrados (víctimas y victimarios) y también quienes observan en calidad de testigos o espectadores.



### Paso 3 Necesidad de Traslado a Centro Asistencial

- En caso de ser necesario, el o los estudiantes serán trasladados al CESFAM o al Hospital de La Calera.
- Los estudiantes serán acompañados por la encargada de primeros auxilios u otro adulto del establecimiento, ya sea en ambulancia o vehículo particular proporcionado por el establecimiento, hasta la recurrencia de sus padres y/o apoderados

### Paso 4 Adopción de medidas de urgencia

Medidas que garanticen la inmediata seguridad del alumno o alumna presuntamente agredida y que impidan nuevas agresiones:

- Vigilancia específica del estudiante presuntamente agredido.
- Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control de sus hijos/as.
- Determinar un adulto del establecimiento al que la víctima pueda acudir en el momento que lo necesite.
- Otras.

Medidas dirigidas al estudiante causante de la presunta/s conducta/s agresora/s:

- Vigilancia específica.
- Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control de sus hijos e hijas.
- Si se considera necesario, de forma cautelar puede decidirse un cambio de grupo.
- Otras.

### Paso 5 Información. Primera comunicación a las familias.

- Se informa al apoderado y/o padre sobre la situación, vía telefónica si el estudiante fue trasladado, citándolo a una entrevista posterior con el Inspector General o Encargada de Convivencia.
- El Inspector General y/o Encargado de Convivencia deberá dejar registro en la hoja de vida del libro de clases de los estudiantes involucrados.



- Se debe dar a conocer y recoger información sobre los hechos denunciados, determinando si es conocido o no por los padres y/o apoderados. Informar sobre las medidas que se han tomado hasta el momento al respecto.
- No minimizar los hechos y evitar emitir juicios sobre los participantes. Dar espacio para que hagan las consultas que quieran y explicar el procedimiento a seguir considerado en el protocolo del Reglamento Interno.

### Contención

- Apoyar y acompañar a quien ha sido agredido, dando contención emocional, garantizándole protección y haciéndole ver que no está solo en la situación que está viviendo. Darle a conocer el procedimiento que se seguirá para investigar y resolver la situación.
- Los responsables de realizar la contención serán los miembros del Equipo Psicosocial, quienes cuenta con las competencias profesionales para abordar la situación.
- Mientras se están llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.

### Paso 6 Proceso de Investigación y análisis de esta.

- Se da inicio al proceso de investigación, al tomar conocimiento de la situación o dentro de un plazo de 24 horas. Además, de 5 días hábiles para recabar todos los antecedentes necesarios.
- El Inspector General y la Encargada de Convivencia, respecto de cada actuación o resolución deberán dejar constancia escrita en los instrumentos propios del colegio debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo, de manera confidencial.
- Se recopila la información sobre la situación para identificar las causas y hechos que constituyen la situación de violencia. Se debe realizar este proceso en conversaciones tranquilas e individuales, sin juntar a las partes que han participado del hecho de violencia. Si los involucrados se encuentran en un estado emocional que les impide reflexionar o relatar lo ocurrido, hay que dar el tiempo necesario y realizar acciones para cambiar ese estado (por ejemplo, que se siente, que respire profundo, tomar agua). La conversación solo puede comenzar cuando la persona está en condiciones emocionales para participar de ella. Hacer un registro escrito de lo conversado y



verificar con los participantes que el registro contiene lo que ellos han expresado (anexo).

- Esta recopilación de la información se realizará de un modo discreto. En todos los casos, se asegurará la protección y el anonimato de los estudiantes que proporcione informaciones sobre el caso.
  1. Estudiante (s) presuntamente agredido/a.
  2. Estudiante (s) presuntamente agresores/as.
  3. Docentes.
  4. Compañeros y compañeras de la persona agredida y/o agresora que pueden estar involucrados.
  
- No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de una entidad pública competente (Carabineros, PDI, Ministerio Público).
  
- Una vez recopilados los antecedentes correspondientes y agotada la investigación. Se debe realizar un análisis de esta información y concluir si hay existencia o inexistencia de acoso. Es fundamental que las decisiones se tomen siempre a partir de datos objetivos que puedan ser probados. A partir de los datos obtenidos, se tratará de establecer si hay indicios de acoso escolar, así como el tipo y la gravedad de este.

### **PASO 5.- NO se concluyen evidencias de acoso escolar: medidas disciplinarias y reparatorias**

Una vez que se ha finalizado la investigación y se ha concluido que no existe acoso escolar, se procederá según lo contemplado en el Reglamento de Convivencia Escolar. Aunque las conductas puestas de manifiesto no sean de acoso escolar, se evaluará si son conductas inadecuadas, contrarias o gravemente perjudiciales a la convivencia y tomara las decisiones oportunas. Se deben considerar las medidas disciplinarias y reparatorias correspondientes a la situación.

#### **De Las Medidas y Sanciones**

- Cada estudiante que cometa violencia escolar en todas sus descripciones deberá realizar actos reparatorios, someterse a medidas formativas y sanciones, las cuales serán determinadas caso a caso de acuerdo con el Párrafo N°X del reglamento de convivencia escolar.





- Se exceptiona de lo anterior las situaciones, que constituyen delito, las cuáles se ajustarán a lo dispuesto en el Reglamento de Convivencia Escolar y la legislación Vigente.
- El Inspector General y la Encargada de Convivencia deberán presentar un informe a la Dirección para dar a conocer todos los antecedentes. Una vez finalizado el plazo de recogida de información se establecen no más de 2 días hábiles para entregar informe oficial a Dirección.
- Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector General, en un plazo no mayor de 2 días hábiles informa a los (as) estudiantes, apoderados y/o padre sobre la situación, y lo resuelto concluida la investigación. Dan a conocer las medidas pedagógicas, reparatorias o conductuales correspondientes a la situación.

**PASOS 6.- SÍ se observan evidencias de acoso escolar o cyberbullying: procedimiento específico y elaboración de Plan de Actuación.**

- Tras el análisis de la información recogida, se concluya que hay datos y evidencias suficientes para considerar que hay acoso escolar, se iniciara el correspondiente tratamiento específico para estos casos.
- Se deben poner en práctica medidas que persigan el bienestar y adecuado desarrollo personal, social y moral de los estudiantes implicados, la reconducción de las conductas inadecuadas y contrarias a la convivencia escolar. En las decisiones que se adopten se deben tener en cuenta las características y circunstancias de los estudiantes implicados, así como las posibles consecuencias de las medidas que se propongan.
- El Inspector General y Encargada de Convivencia deberán presentar un informe a la Dirección para dar a conocer todos los antecedentes. Una vez finalizado el plazo de recogida de información se establecen no más de 2 días hábiles para entregar informe oficial a Dirección.
- Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector General, en un plazo no mayor de 2 días hábiles informa a los (as) estudiantes, apoderados y/o padre sobre la situación, y lo resuelto concluida la investigación. Dan a conocer las medidas pedagógicas, reparatorias o conductuales correspondientes a la situación.



### Plan de Actuación (Formativas, de prevención y pedagógicas)

- Se deberá planificar y redactar un PLAN DE ACTUACIÓN que concretará las intervenciones educativas que se pondrán en funcionamiento con el objetivo de continuar protegiendo al estudiante agredido, evitar que el estudiante causante de la conducta agresora pueda reincidir en sus actuaciones.
- Asimismo, definirá las medidas que se aplicaran tanto a nivel del establecimiento como en las aulas afectadas y con el alumnado en conflicto. Se debe garantizar el tratamiento individualizado tanto de la víctima como de cada una de las personas causantes de la conducta agresora y del alumnado “espectador” más directamente implicado.
  - a. El establecimiento tiene un rol formativo, por lo que las medidas adoptadas se deben complementar con acciones de contención, prevención y autocuidado.

Se deberán considerar actuaciones de carácter educativo:

- Con la víctima
  - Con el/los causantes del acoso
  - Con el estudiante espectador o, en su caso, con el grupo de la clase\*
- b. La Encargada de Convivencia, Equipo Psicosocial, Profesor jefe y jefa de UTP, aplicarán las medidas formativas, de prevención y pedagógicas, resguardando la intimidad del afectado y los hechos.
  - c. El equipo psicoeducativo y el profesor jefe deberán velar por que la reintegración del estudiante, en la medida de lo posible, conserve su rutina cotidiana evitando estigmatización.
  - d. \* En caso de ser necesario, la Encargada de Convivencia, Equipo Psicoeducativo y Profesor Jefe, determinará las circunstancias en las cuales se hará una intervención a nivel curso, de modo de complementar el abordaje de la situación con medidas de contención, prevención y autocuidado

### Paso 7.-Proceso de Apelación

- En caso de no conformidad de la investigación y de las medidas adaptadas por el establecimiento escolar, las personas involucradas poseen la legitimidad de ser parte de un proceso de apelación. Este proceso debe ser hecho por escrito



haciendo valer todos los antecedentes y medios de prueba que aminoren o eximan de responsabilidad. Debe cursarse dentro de los cinco días hábiles después de conocer los resultados de la investigación.

- En caso de apelación a los resultados obtenidos, el apoderado y/o padre debe dirigirse a la instancia superior del colegio (Dirección). Solicitar una hora de atención y presentar las reconsideraciones respecto al tema. Dirección por su parte, posee 2 días hábiles a partir de la atención brindada al apoderado y/o padres, para resolver sobre las reconsideraciones. Se procederá a la citación a las personas involucradas y se procurará velar por el bienestar de cada una de las partes y por el interés superior del niño, niña y adolescentes.

### Paso 7 Seguimiento

- Los estudiantes involucrados y sus padres y/o apoderados, en entrevista con Inspector General o Encargada de Convivencia, deberán firmar compromiso, en conjunto con los involucrados.
- Inspector General, UTP y Encargada de Convivencia Escolar son los responsables de monitorear las medidas pedagógicas, reparatorias o disciplinarias que correspondan a la situación. Cada una de las partes, debe entregar un informe detallado a Convivencia Escolar, sobre las medidas adoptadas que le competen.
- Se realiza derivación del caso al Equipo Psicosocial, para si lo amerita, una intervención con los estudiantes involucrados.
- La persona que realizará el seguimiento respectivo es la Encargada de Convivencia Escolar.
- Se evaluará según el caso la necesidad de un acompañamiento y apoyo externo, lo cual a través del equipo psicosocial se podrá derivar a una red de apoyo local pertinente, a la víctima y al agresor y sus familias para su atención y acompañamiento.

### Paso 8 Información al Resto de la Comunidad

- La Dirección del Colegio determinará si es necesario frente a la situación abordada la comunicación al resto de la comunidad, en caso de situaciones que constituyan delito, se informará al Consejo escolar y serán presentados antecedentes a la SUPEREDUC de acuerdo con los siguientes criterios:



- a. Gravedad de los hechos.
- b. Las agresiones con resultado de lesiones.
- c. Consecuencias físicas y/o psicológicas.

### De la Obligación de Denuncia de Delitos

- La Dirección del Establecimiento, y los demás miembros de la comunidad deberán denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa tales como lesiones, y amenazas, robos hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros.
- Se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, PDI, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e y 176 del código Procesal Penal.

### PASOS DE ACTUACIÓN CYBERBULLYING o CIBERACOSO

Acciones que se deben llevar a cabo en un caso de acoso entre iguales se estén presentado en contextos virtuales.

#### - Definición CYBERBULLYING o CIBERACOSO

El ciberbullying es una práctica de acoso escolar que se da mediante el uso de las tecnologías de la informática y la comunicación con la intencionalidad de hacer daño. Al igual que el acoso escolar cuenta con las características de: **agresiones intencionales; reiteración de las conductas agresivas y desequilibrio de poder**, siendo este realizado por vía **internet** (chats, redes sociales, aplicaciones, foros, correos electrónicos, imágenes, videos, etc.) y con el uso de **las nuevas tecnologías de la información**.

Una diferencia fundamental entre el ciberacoso y el acoso escolar se da mediante la intensidad de la agresión:

- Facilidad en la implicación, todos pueden ser víctimas, observadores o agresores
- Pueden darse 24 horas al día, los 7 días de la semana, tanto en el centro educativo como en casa.
- El anonimato como medida de protección del agresor o los agresores
- Temporalidad de la agresión (puede durar bastante tiempo online)
- Accesibilidad a la información de las víctimas y bases de datos de uso personal



- Actualización constante del contexto de agresión (plataformas, redes sociales o avances tecnológicos).

## PASOS DE ACTUACIÓN

### Detección Cyberbullying:

1. Tener conocimiento de uno o más casos de ciberacoso entre estudiantes, dentro o fuera del centro educativo, e inmediatamente dar aviso a Inspector General o Encargada de Convivencia escolar.
2. Establecer los roles de participación de los estudiantes, si son agresor(es) o víctima(s), para ellos se debe realizar una evaluación de los sucesos e implicados:
  - 2.1. Observación de forma discreta sobre conducta denunciada, de ser posible pedir pruebas que demuestren un caso de cyberbullying, al igual que la triangulación de la información con otros miembros del cuerpo docente.
  - 2.2. Entrevista con los estudiantes implicados
  - 2.3. Revisión de antecedentes comportamentales de los implicados, frecuencia de relación con pares, espacios comunes que se comparten (aula, zonas de recreación o actividades extracurriculares).
3. Evaluar y establecer cuál es el medio por el cual se presentó o se presentan las prácticas de ciberacoso.
4. Entrevistar e información por parte de los compañeros de los estudiantes, para evitar falsas acusaciones.
5. Analizar y valorar la información suministrada para determinar con el equipo directivo las medidas correspondientes al caso.
6. Se procederá según lo estipulado en los pasos del protocolo de acoso escolar (medidas y sanciones, plan de intervención, apelación etc.)

### Intervención Cyberbullying

En primera medida se debe interrumpir inmediatamente las prácticas de ciberacoso, dando a entender a los implicados que el establecimiento escolar conoce del caso y que se iniciara un proceso de atención con los estudiantes.

Se pondrá al tanto a los apoderados o responsables de los estudiantes implicados, para el apoyo y trabajo conjunto con el establecimiento.

### Con la Víctima:

1. Acompañamiento y apoyo constante hacia el estudiante.
2. **Espacios seguros:** Se debe brindar al estudiante una zona de seguridad y confort, donde se sienta cómodo y tranquilo, en la cual se pueda expresar, decir y pensar sin miedo o temor.
5. **Habilidades sociales:** Se debe mejorar en todo aspecto las habilidades que posee el estudiante para la relación y la interacción con sus pares, mediante talleres compuestos



por grupos de apoyo, dónde fortalezcan la confianza, la capacidad de expresar lo que siente, tener una comunicación más asertiva, y la capacidad de tomar decisiones que no afecten su desarrollo.

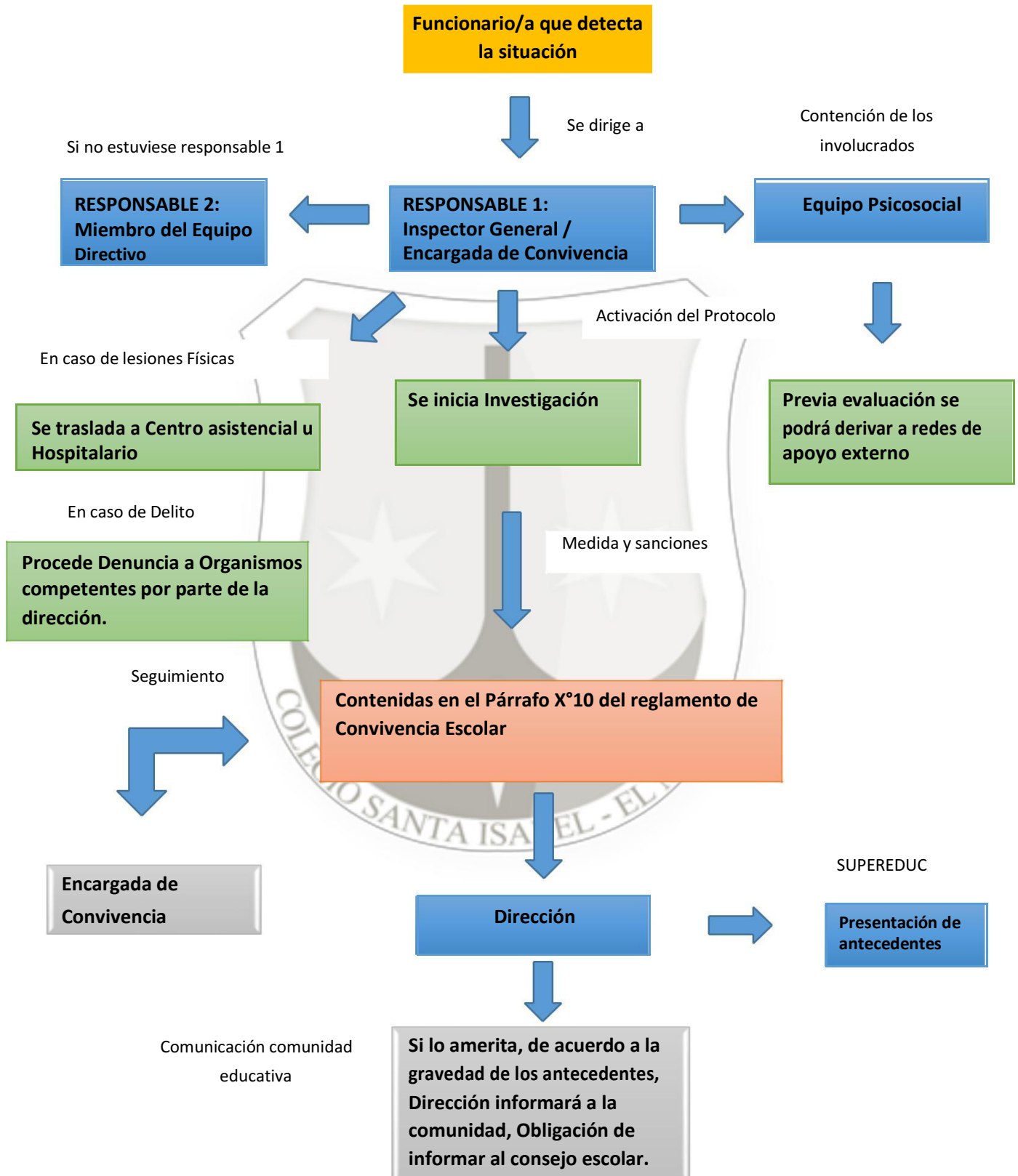
**6. Uso adecuado de las TIC y las redes sociales:** Se orientará al estudiante a tener un uso más adecuado y responsable de las tecnologías de la comunicación y las redes sociales para sensibilizar sobre los altos riesgos de la interacción online, actividades como revisión de redes sociales, grupos de amigos, sitios web, etc.

**Con el agresor:**

1. Acompañamiento y apoyo constante.
2. **Conocimiento de los hechos:** Mediante una comunicación asertiva se le debe explicar al estudiante las faltas que ha cometido frente al caso de ciberacoso, también sensibilizar sobre las posibles consecuencias de los actos que se han presentado.
4. **Habilidades sociales:** Mediante talleres se busca mejorar la capacidad del estudiante respecto a la interacción con sus compañeros y fortalecer las buenas prácticas.
5. **Uso adecuado de las TIC y redes sociales:** Se brindará formación al estudiante respecto al uso adecuado de las redes sociales y las tecnologías de la comunicación y la información.
6. **Compromiso de paz, reconciliación y no repetición:** Se realizará un compromiso por parte del estudiante agresor hacia el establecimiento, sus compañeros y víctima.



### 1. Flujoograma de actuación frente a situaciones de violencia escolar:





## RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE VIOLENCIA ESCOLAR O CIBERACOSO

### I. DATOS GENERALES DE COMUNICACIÓN DE UN CONFLICTO GRAVE

**Fecha**

**Persona que comunica el caso**

**Datos de Identificación de la Víctima**

1. NOMBRE:
2. CURSO:

**Datos de Identificación del agresor o responsables de los hechos**

1. NOMBRE:
2. CURSO:

**Lugar de los hechos ocurridos**

**Descripción de los hechos ocurridos**

**Testigos (nombres y cursos)**





COLEGIO SANTA ISABEL  
HH. Carmelitas Teresas de San José Panamericana Norte Km. 120,  
Fono-Fax (33) 2281943, El Melón

---

## **Entrevista con estudiante agresor/a o responsable de los hechos**

### **I. Entrevista con el alumno agresor o responsables de los hechos (descripción de los hechos)**



COLEGIO SANTA ISABEL  
HH. Carmelitas Teresas de San José Panamericana Norte Km. 120,  
Fono-Fax (33) 2281943, El Melón

---

## **II. Entrevista con la Víctima (descripción de los hechos)**



COLEGIO SANTA ISABEL  
HH. Carmelitas Teresas de San José Panamericana Norte Km. 120,  
Fono-Fax (33) 2281943, El Melón

---

### **III. Entrevista con testigos (descripción de los hechos)**



## **INFORMACIÓN OBTENIDA POR EL ESTABLECIMIENTO ESCOLAR**

- I. Procedimientos utilizados por el establecimiento para la recogida de datos y evidencias (entrevistas, registros de observaciones, triangulaciones, reuniones con las familias, etc.)
- II. Datos y evidencias recogidas por el centro a partir de la denuncia
- III. Conclusiones relevantes
- IV. Determinación de la existencia, o no, de acoso escolar.