



Escuela Básica N° 1648 Alfarero

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA POR SITUACIÓN POR POSIBLE ACOSO ESCOLAR O BULLYING

2018

## Introducción

Desde la formulación de la primera versión de la Política de Convivencia Escolar en el año 2002 hasta la fecha, los establecimientos educacionales han ido aumentando su preocupación e interés por mantener a resguardo la integridad física y psicológica de los estudiantes. Además, estos temas han cobrado una especial relevancia dada la mediatización de que han sido objetos varias situaciones de violencia escolar, las que son recogidas por los medios de comunicación y expuestas a nivel nacional, generando de vez en cuando un interés inusitado sobre ciertos fenómenos escolares.

Situaciones de agresión y violencia han estado desde siempre presentes en las escuelas, pero ello no implica que deban ser naturalizadas por los distintos miembros de una comunidad educativa. Muy por el contrario, son hechos que deben ser abordados y resueltos, con la finalidad de resguardar la seguridad psicológica y física especialmente de los estudiantes. En ese sentido, existe una preocupación creciente de las escuelas sobre cómo mantener una adecuada convivencia escolar, la que será entendida 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”<sup>1</sup>.

En línea con lo indicado en el párrafo anterior, se debe inculcar no solo en los niños y niñas, sino en todos los miembros de la comunidad educativa, que las conductas violentas deben ser erradicadas de las escuelas. Cuando éstas se presentan en los niños, generalmente es consecuencia de que ellos mismos han sido expuestos a ambientes violentos, han sido víctimas de agresión, han carecido de figuras adultas consistentes que orienten y controlen su desarrollo, han observado la violencia en su entorno o porque los medios de comunicación han exacerbado situaciones de este tipo<sup>2</sup>, lo que ha llevado a que los conflictos que surgen en la convivencia diaria sean abordados a través del uso de la fuerza y de la violencia.

En la actualidad, las escuelas se han convertido en un depositario de las múltiples necesidades de la sociedad, desconociendo o ignorando que la familia, padres, madres y apoderados son los primeros responsables de la formación niños, niñas y jóvenes<sup>3</sup>, y que la escuela es un colaborador en este proceso formativo. La formación en valores y hábitos de convivencia se ha convertido en un imperativo que debe ser abordado por las escuelas, al igual que la formación en habilidades cognitivas y otras tareas que tradicionalmente se han encomendado a estas instituciones.

Es en este panorama, que se inserta el presente Protocolo de Acción ante casos de violencia escolar o *bullying*, como herramienta que oriente a las comunidades educativas respecto de cómo proceder ante distintas situaciones o hechos que alteren la convivencia.

---

<sup>1</sup> Ley 20536 sobre violencia escolar.

<sup>2</sup> Política Nacional de Convivencia Escolar, Mineduc, 2011, página 6

<sup>3</sup> Política Nacional de Convivencia Escolar, Mineduc, 2011, página 8

### **¿Qué es el acoso escolar o bullying?**

Para comenzar, partiremos de la base de definir qué es la violencia escolar o *bullying*. Esta última, es una palabra de origen inglés, que hace referencia a las situaciones de "matonaje", intimidación o acoso escolar, y se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico, y puede ser presencial, es decir directo, o no presencial, mediante el uso de medios tecnológicos.

Existe el consenso de que hay tres características centrales en el *bullying*, que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia:

- Se produce entre pares.
- Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás.
- Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un periodo de tiempo indefinido.<sup>4</sup>

Para la Escuela Alfarero, constituye una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa. Es importante recalcar que no toda manifestación de violencia es *bullying*, ya que es necesario que exista una asimetría de poder entre las partes involucradas, en la que una de ellas está o se siente incapacitada para defenderse.

Siempre los adultos de la comunidad educativa serán los responsables de la detección, prevención y erradicación de la violencia escolar, y su relevancia depende del rol que cumplen en la institución.

Es relevante dejar en claro que el *bullying* no es un delito en sí, pero algunas de sus manifestaciones o las acciones que lo constituyen, si pueden ser constitutivas de delito (por ejemplo la agresión física, el envío de material que signifique amenazas o agresiones a las personas por medios tecnológicos, etcétera).

### **¿Qué tipo de situaciones pueden ser indicios de la ocurrencia de violencia escolar?**

Existen indicios de situaciones que pueden estar indicando la presencia de violencia escolar sistemática hacia algún estudiante. Siempre se debe estar alerta ante estas señales, algunas de las cuales pueden ser:

- La existencia de sobrenombres o burlas reiteradas hacia algún compañero por sus características físicas, psicológicas, étnicas, de género u otras.
- La justificación de ciertas conductas o manifestaciones de hostigamiento.
- Alumnos que regularmente indican que sus útiles escolares o ropa han sido rotos o robados.
- Presencia de hematomas, golpes, rasguños o heridas que no puede explicar.
- Alumnos con pocos amigos, o no los tiene, o con dificultad para establecer relaciones sociales con sus pares.
- Alumnos que pierden el interés por asistir a la escuela, por hacer sus tareas o cumplir con sus deberes escolares. Se presentan habitualmente con un aspecto triste o deprimido, con humor cambiante, irritables, malestares de salud constantes (falta de apetito, dolor de cabeza o de estómago).

---

<sup>4</sup> Prevención del bullying en la comunidad educativa. 2011. Página 5

## **Procedimiento a seguir a partir de una denuncia por posible Bullying**

### **1º Etapa: Conocer la situación:**

*En esta etapa se debe recepcionar la denuncia de posible caso de bullying en el menor tiempo posible.*

- 1. Recepción de la denuncia de posible caso de bullying:** la denuncia la puede realizar cualquier integrante de la comunidad escolar: apoderado, alumno o colaborador del establecimiento. A la vez, cualquier integrante de la comunidad educativa puede recibir una denuncia por posible caso de bullying. Esta denuncia debe ser registrada en el acto, de forma escrita en el libro de clases, libro de atención a apoderado, libro de atención a alumnos, libro de acta o cualquier otro documento formal del establecimiento, por parte de un profesional de la educación (docente, asistente profesional, equipo directivo o equipo de gestión educativa) que esté con disponibilidad horaria para atenderlo. Además se debe completar el formulario de denuncia en caso de agresión escolar (Anexo n°2) para guiar el proceso de denuncia . El denunciante debe firmar la denuncia efectuada.
- 2. Informar sobre la denuncia de posible caso de bullying a una autoridad del establecimiento:** el profesional que recibe la denuncia debe informar inmediatamente (durante el mismo día) a un integrante del equipo directivo del establecimiento (Jefe de UTP, Inspector General o Director). Esta información debe quedar registrada en un libro de acta y/o debe quedar el respaldo de la información mediante correo electrónico. El equipo directivo, en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar velarán para que los procesos del protocolo de lleven a cabo con la celeridad y urgencia que la situación amerita.
- 3. Garantizar protección a la presunta víctima:** a pesar de que en esta etapa no se cuenta con la certeza de que la denuncia corresponda efectivamente a un caso de bullying, de manera preventiva se le deben otorgar a la presunta víctima todas las medidas de protección frente al presunto agresor. Se debe verificar también en esta etapa, la existencia de lesiones físicas. De ser así, el Encargado de Convivencia Escolar en conjunto con el equipo directivo deben asegurarse de que un encargado de la escuela lleve al alumno agredido al centro asistencial cercano, en este caso al Hospital de El Carmen y constatar lesiones, previa llamada telefónica al apoderado del alumno agredido. Si el apoderado no contesta al llamado telefónico, el alumno igualmente debe ser llevado a constatar lesiones. El encargado de trasladar al alumno será asignado por un representante del equipo directivo. Mientras llega el apoderado al centro asistencial, el alumno permanecerá en compañía de la persona asignada anteriormente. Todas estas medidas deben ser adoptadas en el momento en que son conocidas por las personas descritas, o en el mismo día de informados los hechos.
- 4. Informar sobre la denuncia de posible caso de acoso escolar o bullying a las personas estrictamente necesarias:** el Encargado de Convivencia Escolar, junto con al menos un representante del equipo directivo debe reunirse dentro de un plazo de 24 horas con el (los) profesor (es) jefe (s) de los alumnos presunta víctima y victimario e

informar de la denuncia de posible bullying, estableciendo a nivel intuitivo el nivel de gravedad de la misma y coordinando las estrategias a implementar para realizar el proceso de investigación y garantizar la seguridad de la presunta víctima. El encargado de convivencia escolar y/o el inspector general informarán dentro de un plazo de 48 horas a los apoderados de los alumnos involucrados (posible víctima y posible victimario) sobre la denuncia, aclarando de que en esta primera instancia se trata de una sospecha que el establecimiento se encargará de investigar. Se pedirá a todas las personas que estén en conocimiento de la situación, que resguarden la información y la confidencialidad de lo comunicado, con el fin de proteger a ambos involucrados, mientras se lleva a cabo el proceso de investigación.

En caso de que la situación sea evaluada por el equipo respectivo como especialmente grave, la información se ampliará al resto de las familias, por medio de una circular informativa, la que será enviada dentro de un plazo máximo de 48 horas luego de informados de la situación, a fin de evitar rumores o situaciones de desconfianza respecto del rol protector del establecimiento. En esta circular se debe explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles. Se deben explicar las medidas que se están implementando a razón del hecho. Por último se solicitará apoyo de parte de los apoderados en la labor formativa de la escuela, en torno a la buena convivencia (Gestión de la buena convivencia, pag.31-32 Ministerio de Educación, 2013), esto a través de la misma circular enviada a los padres y apoderados.

## **2º Etapa: Efectuar el proceso de investigación:**

El Encargado de Convivencia Escolar y en su defecto el Equipo Directivo de la Escuela Alfarero, serán los encargados de coordinar el proceso de investigación de la posible situación de acoso escolar. En este proceso la presunta víctima debe ser protegida de su presunto agresor.

- 1. Entrevista a la posible víctima y agresor de acoso escolar:** es importante tener la narración de los hechos por parte de la persona afectada, considerando su versión como verosímil. La entrevista también se debe realizar al posible agresor, considerando la narración de los hechos como verosímil. Estas entrevistas se realizan en paralelo, pero no conjuntamente, dentro de las primeras 24 horas luego de ser informados de los sucesos o de haber sido presentada la denuncia. Se debe dejar registro de las entrevistas en los libros de actas respectivos, las que deben ser lo más detalladas posible, con la finalidad de evitar tener que volver a preguntar a los involucrados y una re-victimización de los afectados.
- 2. Entrevista a asistentes de la educación y docentes que se relacionan con los alumnos involucrados:** se debe tener evidencias de posibles conductas que se hayan observado a través del tiempo y que de forma aislada probablemente no hayan llamado la atención. Los docentes que imparten clases a los alumnos junto a los asistentes que apoyan sus necesidades en instancias fuera de la sala de clases poseen información de la cotidianeidad que puede ser una válida fuente de información para complementar la obtenida de las personas directamente relacionadas. Estas entrevistas deben ser

realizadas dentro de las primeras 48 horas luego de entrevistados los involucrados directos.

3. **Entrevista a los apoderados de los involucrados directos:** se debe tener los antecedentes que poseen los padres frente a las conductas que presentan sus hijos en el hogar, considerando importante todos aquellos aspectos que puedan dar indicios de algún cambio de conducta: preferencia hacia actividades personales, encierro, mayor exposición a medios tecnológicos, pérdida o aumento del apetito, etc.
4. **Entrevista a posibles testigos del curso o de otros cursos:** tal como se plantea en la primera parte de este documento, para que se produzca el acoso escolar es necesario la existencia de espectadores, por lo que el indagar la información que posee el grupo curso o alumnos de otros cursos es necesario para validar la información que se recibe desde las distintas fuentes.
5. **Recabar información en medios electrónicos, en caso de haber evidencia del uso de este medio para realizar el acoso escolar:** en algunas situaciones, el acoso escolar puede darse exclusivamente haciendo uso de plataformas cibernéticas, sin embargo también pueden formar parte de un medio para complementar el hostigamiento que se realiza presencialmente, por lo que contar con esta evidencia resulta fundamental para validar de mejor manera la información recabada mediante las entrevistas.
6. **Triangulación de información:** la o las personas que estuvieran a cargo de realizar las entrevistas deben redactar informes parciales de acuerdo a los antecedentes recabados. Los informes parciales se cotejan en reunión entre los participantes de realizar la investigación y luego el encargado de convivencia escolar o un representante del equipo directivo redactará un informe general, en donde se establezca claramente lo siguiente:
  - ↳ Antecedentes recopilados.
  - ↳ Existencia o no de bullying.
  - ↳ Gravedad de la situación.
  - ↳ Medidas implementadas hasta el momento.

Todo el proceso de investigación tiene como plazo máximo de realización 05 días hábiles desde el momento en que la denuncia fue realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa. En caso de necesitar de extensión de tiempo para la investigación, se informará a los apoderados de las partes involucradas (posible agresor y posible agredido) de esta situación, mediante llamado telefónico o comunicación en libreta de comunicaciones de los alumnos.

### **3º Etapa: Comunicar la verificación del estado de la denuncia**

En esta etapa se confirma la gravedad de la denuncia, se confirme o no el posible acoso escolar, se debe llevar a cabo lo siguiente:

#### ***• Si no se confirma la situación como acoso escolar:***

- a. Se debe comunicar dentro de un plazo de 48 horas luego de finalizada la investigación a los implicados que la posible denuncia no constituye un hecho de bullying. De todas

maneras, tanto la posible víctima como el posible agresor (alumnos y apoderados) tienen el derecho a solicitar que se revise la medida. Esta solicitud debe hacerse formalmente mediante una carta de apelación. Esta tiene plazo de 5 días hábiles desde que reciben los padres la no confirmación de la situación denunciada para que se ingrese a la escuela mediante la recepción de secretaría.

- b.* La escuela debe revisar las medidas de prevención de acoso escolar que se poseen en el plan de convivencia escolar, potenciando las acciones que apunten hacia la prevención. Para ello, se realizará una reunión entre el equipo directivo y el encargado de convivencia escolar en la semana siguiente al término de la investigación.
- c.* La escuela, por medio de las directrices del encargado de convivencia escolar y/o el equipo directivo generará dentro de las dos semanas siguientes instancias para favorecer la percepción de los alumnos involucrados y sus padres en virtud al posible conflicto que generó la denuncia de posible acoso escolar.

☛ ***Si se confirma la situación como acoso escolar:***

- a.* Se debe reunir dentro de las primeras 48 horas luego de finalizado el informe de investigación, el equipo directivo y/o encargado de convivencia escolar junto al o los profesores jefes para informar sobre la confirmación de la denuncia de acoso escolar y se plantean los lineamientos generales para abordar la situación junto al consejo de profesores.
- b.* En un plazo de 48 horas, se citará y realizará sesión extraordinaria del consejo de profesores. Junto con el encargado de convivencia escolar y equipo directivo se informa al consejo de profesores sobre la gravedad confirmada de la denuncia. Además se determinarán en este consejo una determinación a seguir como escuela frente a la situación de acoso escolar.
- d.* El encargado de convivencia escolar y/o el inspector general debe informar, dentro de las 24 horas una vez realizada la sesión de consejo de profesores a la víctima y victimario que la denuncia se confirmó y las medidas que la escuela adoptará en acuerdo en consejo de profesores. Las entrevistas con víctima y victimario debe ser junto a sus padres y apoderados y separados víctima con victimario. De todas maneras, la posible víctima como el posible agresor (alumnos y apoderados) tienen el derecho a solicitar que se revise la medida. Esta solicitud debe hacerse formalmente mediante una carta de apelación. Esta tiene plazo de 5 días hábiles desde que reciben los padres la confirmación de la situación denunciada para que se ingrese a la escuela mediante la recepción de secretaría.

#### **4º Etapa: Orientación e intervención**

Entendiendo que los implicados en un caso de acoso escolar requieren de orientación para reestructurar la buena convivencia, se debe trabajar con la comunidad escolar para fortalecer las habilidades de relaciones interpersonales sanas.

El encargado de convivencia escolar será el encargado de planificar el plan de intervención, siendo apoyado, de ser necesario, por psicólogo u otro especialista del establecimiento y que contemplará a nivel personal con los involucrados directos en la situación de acoso escolar, como intervención grupal con grupo curso. Este plan debe ser presentado al equipo directivo del establecimiento dentro de los primeros 5 días

hábiles una vez culminada la investigación descrita en los párrafos precedentes. El período de intervención que fije el plan no podrá sobrepasar las dos semanas desde que el hecho fue conocido o denunciado.

Al desarrollarse el plan de intervención se debe contemplar la entrega de un informe de avance en la mitad del período de intervención y un informe final al finalizar la intervención.

**Dentro de la intervención grupal**, se pueden abordar las siguientes temáticas:

✍ Creencias y normas del grupo de pares: identificar las convicciones y normas del grupo curso, sobre todo aquellas que derivan en conductas abusivas o agresivas. Generar acciones que generen bienestar general: replantear las normas del curso, proyectos del curso en apoyo a la comunidad, identificar acciones que no son parte de una sana convivencia (poder identificar acciones que podrían ser un indicador de acoso escolar), plantear soluciones a problemáticas dentro del curso, actividades que fortalezcan la empatía entre pares, etc.

✍ Fortalecimiento de vínculos: promoción de relaciones de colaboración positiva entre los compañeros, ya que se considera como el factor protector más importante. Esto incluye actividades grupales de desarrollo personal, desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, actividades que se enfoquen en el desarrollo del sentido de pertenencia hacia su grupo curso, actividades de formación espiritual, fortaleciendo por medio de las Sagradas Escrituras, el respeto y amor hacia el prójimo.

**Dentro de la intervención individual**, se puede enfocar en:

✍ Observadores: entregar la posibilidad de ser escuchados, acogidos y apoyados por un equipo de apoyo, el que puede estar conformado por profesores de confianza reconocidos por los alumnos, encargado de convivencia escolar, directivos, psicólogo, encargado de apoyo espiritual, etc.

✍ Agredido: Entregar espacio de confianza y confidencialidad a través de uno o varios adultos de confianza en el establecimiento. Identificar pares cercanos en el que se pueda apoyar en el desarrollo de las jornadas de clases, en caso de necesidad.

Por medio de un profesional, el que puede ser idealmente el psicólogo, encargado de apoyo espiritual, profesor jefe u otro que se establezca, desarrollar habilidades socioemocionales, desarrollar herramientas de autocuidado, estrategias de resolución pacífica de conflictos, trabajo de mejoramiento de autoestima y autoconcepto.

El psicólogo debe realizar una evaluación psicológica del alumno en la escuela.

El adulto de confianza (tutor) debe ofrecer contención al alumno, para ello se pueden establecer sesiones de conversación para generar lazos de mayor confianza y brindar las facilidades para que se logre identificar el estado emocional y espiritual del afectado.

El equipo o persona que trabaje con el agredido deben evaluar si es necesario derivar al alumno a psicología externa para iniciar una psicoterapia individual.

✍ Agresor: Entregar espacio de confianza y confidencialidad a través de uno o varios adultos de confianza en el establecimiento.



Por medio de un profesional, el que puede ser idealmente el psicólogo, encargado de apoyo espiritual, profesor jefe u otro que se establezca, se debe identificar qué función cumple la conducta abusiva del agresor. Entendiendo ésta, se deben ofrecer opciones para que incorpore formas de resolver en forma pacífica los conflictos, desarrollar habilidades socioemocionales, trabajo de mejoramiento de autoestima y autoconcepto.

El adulto de confianza (tutor) debe ofrecer contención al alumno, para ello se pueden establecer sesiones de conversación para generar lazos de mayor confianza y brindar las facilidades para que se logre identificar el estado emocional y espiritual del agresor. Se debe abordar la visualización, por parte del agresor, del maltrato, para comprenderlo como actos inadecuados y aprender formas de no volver a recurrir a ellas como parte de su actuar.

El psicólogo debe realizar una evaluación psicológica del alumno en la escuela.

El equipo o persona que trabaje con el agredido deben evaluar si es necesario derivar al alumno a psicología externa para iniciar una psicoterapia individual.

### **Dentro de la intervención en la comunidad:**

✍ **Intervención familiar:** Generar alianza con la familia, identificando tareas específicas para ellas y para la escuela, según el caso. Informar a la familia al inicio de la intervención, luego programar 1 ó 2 encuentros antes del cierre de la intervención, y realizar una intervención al finalizar. Se debe entregar a los padres orientaciones sobre cómo apoyar a sus hijos, sean víctimas o victimarios, en virtud a las relaciones interpersonales entre pares y confianza hacia los adultos protectores.

✍ **Encuentro con profesor jefe y otros profesionales:** Reunión para estar todos informados del trabajo que se va realizando y de todas las actividades que se van ejecutando, se puede sugerir que sea quincenalmente o según lo amerite el caso. Esto queda planificado y calendarizado inicialmente en el plan de intervención.

### **5° Etapa: cierre del proceso**

El proceso se dará terminado una vez que se comuniquen a las partes sobre la finalización del plan de intervención. Para ello, el equipo directivo informará a los involucrados dentro de un plazo de tres días desde la emanación de informe respectivo.

Si una de las partes (agredidos, agresores, familias) no acepten la participación en la medidas de orientación e intervención, la Escuela Alfarero, por medio de su director, informará esta situación a la Superintendencia de Educación en un plazo de 48 horas desde que fue comunicada la decisión de no participar, dejando la constancia del trabajo de la escuela frente a la situación denunciada.

## Glosario

Convivencia escolar	Coexistencia armónica 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.
Acoso 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.
Encargado de Convivencia Escolar	Persona a cargo de la gestión de la convivencia escolar en la escuela. Será designado al comienzo de cada año escolar por la dirección del establecimiento, y contará con tiempos especialmente asignados para desarrollar sus labores.
Conflicto	Situación que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, donde las emociones y sentimientos tienen especial preponderancia. Puede surgir en cualquier grupo humano, ya que es un hecho social.
Agresividad	Comportamiento defensivo natural, que surge como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Un comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. La agresividad desproporcionada se puede transformar en violencia.
Violencia	Es el uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica, y que trae como consecuencia el daño a otro. La violencia no es algo innato, sino un hecho cultural, es decir, es aprendido. Se produce en un contexto de interacción social y es multicausal.
Bullying	Manifestación de violencia en el ámbito escolar, en que una persona, adulto o estudiante, es agredido(a) y se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante el tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo un par o grupo de pares.
Ciberbullying	Uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, mensajes de texto, sitios web, redes sociales, y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
Equipo directivo	Grupo de personas a cargo de la dirección de la escuela. Está

	compuesto por la Directora del establecimiento, Jefa de la Unidad Técnico-Pedagógica y el Inspector General.
Testigo	Persona que está presente en un acto o en una acción, o que ha presenciado un hecho determinado o sabe alguna cosa.
Presunto agresor	Concepto utilizado para aludir a quien es acusado por otro u otros de realizar una agresión o ataque, ya sea físico, verbal, psicológico o a través de medios tecnológicos. Es el término que se debe utilizar mientras no esté comprobada fehacientemente la culpabilidad en un hecho.
Presunta víctima	Concepto utilizado para aludir a quien es sindicado por otro u otros como víctima de actos de violencia, ya sea física, verbal, psicológica o a través de medios tecnológicos. Es el término que se debe utilizar mientras no esté comprobada fehacientemente la condición de agredido o víctima de un hecho.
Comunidad escolar	Todos aquellos actores o grupos sociales que forman parte de la escuela: estudiantes, docentes, asistentes de la educación, padres y apoderados, directivos, sostenedor.
Plan de Gestión de la Convivencia Escolar	Instrumento de gestión escolar que cuenta con objetivos, acciones, recursos, responsables y plazos para la ejecución de actividades que propendan al desarrollo de una sana convivencia escolar.