



PREVINIENDO Y ACTUANDO FRENTE AL ACOSO ESCOLAR

Dirigido a: Padres, Madres, Cuidadores/as y Docentes

PREVINIENDO Y ACTUANDO FRENTE AL ACOSO ESCOLAR

Dirigido a: Padres, Madres, Cuidadores/as y Docentes

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Jorge Armando Otálora Gómez

Defensor del Pueblo

Esiquio Manuel Sánchez Herrera

Vicedefensor del Pueblo

Alfonso Cajiao Cabrera

Secretario General

María Cristina Hurtado Sáenz

Defensora Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor

Autoras

Magda Marleny Cárdenas Suárez

Ruth Liliana Torres López

© Defensoría del Pueblo

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar, replicar, total o parcialmente, siempre que se cite la fuente.

Impresión: **Escala S.A.**

Diseño y Diagramación: **Leonardo Parra Puentes**

Defensoría del Pueblo de Colombia

Calle 55 No. 10-32

Código postal: 110231

A.A. 24299 Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3144000 - 3147300

Bogotá, D.C., 2015

www.defensoria.gov.co

ISBN: 978-958-8895-04-8

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)

Alejandro Guidi

Jefe de Misión

Juan Manuel Luna

Coordinador Programa Migración y Niñez

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) está consagrada en el principio de que la migración en forma ordenada, beneficia a los migrantes y a la sociedad. En su calidad de principal organización internacional para las migraciones, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad internacional para ayudar a encarar los desafíos que plantea la migración a nivel operativo; fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Esta publicación fue posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y la OIM. Los contenidos son responsabilidad de la Defensoría del Pueblo y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o el gobierno de Estados Unidos de América, ni de OIM.

Las niñas, los niños y adolescentes en su proceso evolutivo, en desarrollo de sus condiciones individuales y a través del contacto con su entorno, encuentran sus propias cualidades actitudes, pensamientos y sentimientos que constituyen su personalidad, las características que lo harán una persona única y diferente de las y los demás.

Dicho proceso de evolución y formación está mediado por los contextos escolares, lugar donde se producen episodios agradables o desagradables que formarán parte de los recuerdos que quedarán para toda la vida de los seres humanos. He ahí la importancia de que esa etapa de la vida sea tranquila, placentera y formativa.

La convivencia escolar puede ser afectada por conflictos producto de la interacción cotidiana en donde se ha naturalizado prácticas violentas e inadecuada resolución de conflictos entre niñas, niños y adolescentes. Lo anterior es reconocido en el ámbito internacional como “Bullying” palabra cuya traducción se ajusta al verbo de tiranizar o intimidar y que está asociada al acoso o maltrato ejercido contra una o varias personas y que es frecuente en los contextos escolares.

Con el fin de atender esta problemática surgió la Ley 1620 de 2013 la cual busca la protección, atención y sanción del acoso escolar por parte de las autoridades competentes.

Observando la necesidad de divulgar la Ley 1620 para promover la prevención, mitigar y sancionar el acoso escolar, la Defensoría del Pueblo a través de la Delegada de Infancia, Juventud y Adulto mayor publica la presente cartilla que contiene de manera sencilla y de fácil entendimiento los conceptos necesarios que permitan la consolidación de redes de apoyo y de protección integral para el goce efectivo de derechos de niñas, niños y adolescentes en el contexto educativo, así como la generación de estrategias de prevención de vulneraciones asociadas al fenómeno del acoso escolar.

Con la presente herramienta se contribuye con la generación de espacios en donde se promueven los derechos de niñas, niños y adolescentes, se prevengan vulneraciones, se fomente la sana convivencia y se consolide el ámbito escolar como un escenario de desarrollo integral y de paz para la Niñez y la Adolescencia.

JORGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ
Defensor del Pueblo



1 ¿QUÉ ES EL ACOSO Y EL CIBERACOSO ESCOLAR?

Son tipos de violencia que suceden en el escenario escolar. Se manifiestan cuando un/a estudiante o un grupo ejerce poder, maltrata e intimida a sus pares de forma repetida y sostenida, por lo general lejos de la presencia de personas adultas. Estas conductas tienen por intención principal humillar, excluir y someter abusivamente a sus pares mediante agresiones físicas, verbales, sociales o por medios electrónicos, causando temor psicológico, daño físico, aislamiento y rechazo grupal en la víctima.

Cubre discriminaciones de diversa índole: por género, color de piel, posición económica, calificaciones escolares, orientación sexual, fuerza física, nivel de popularidad y discapacidad, entre otros motivos, generando persistencia de las desigualdades sociales y excusando indebidamente el uso de la violencia, asimilada como parte de la cotidianidad escolar.

Estas situaciones se fortalecen con el silencio y pasividad de los espectadores y observadores. Todas las situaciones abusivas pueden neutralizarse o desaparecer si se actuara desde el inicio, mediando entre las partes en conflicto, a través de la creación y seguimiento de compromisos de convivencia. Entre otras, se requiere desarrollar capacidades y habilidades de mediación, comunicación, solidaridad, reconocimiento, interacción igualitaria y empatía.

Por su parte, el Ciberacoso constituye una modalidad de acoso caracterizada por la intimidación a través del uso de las tecnologías de la información (internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online). Se efectúa a través de chantajes, insultos, burlas, amenazas, humillaciones de niños, niñas y adolescentes a pares y a otras personas. Sucede en ocasiones bajo el anonimato, lo que hace más difícil identificar o detener el acoso psicológico y maltrato continuo.



2

**¿CÓMO DETECTAR
A LOS ACTORES
INVOLUCRADOS
EN ACOSO
Y CIBERACOSO
ESCOLAR?**

Señales de alerta para detectar acoso escolar

Rol	Señales
Víctima	Dificultades escolares, bajas calificaciones, ansiedad, baja autoestima, fobia escolar, pesimismo, depresión, estrés, agresividad, consumo de sustancias psicoactivas, deserción escolar, intento de suicidio, necesidad de dinero, desórdenes alimenticios, tics y problemas para conciliar el sueño.
Agresor/a o agresores/as	Llamados de atención, suspensiones, bajo rendimiento escolar, problemas legales, conductas extorsivas y delictivas.
Espectadores/as y/o observadores/as	Insensibilidad, indiferencia, permisividad ante las situaciones de injusticia en su entorno, pesadillas, preocupación de ser la siguiente víctima, sentimientos de enojo, rabia, impotencia y culpabilidad.



Espectador/a y/o observador/a:

Presencia las situaciones de intimidación, no participa directamente de ellas y reacciona de distintas maneras, aprobando la intimidación, reprobándola o negándola.



Agresor/a:

Ejerce la violencia, el abuso o el poder sobre la víctima. Suele ser fuerte físicamente, dominante, con conductas agresivas y con poca empatía para sus víctimas.



Víctima:

La persona que sufre las agresiones, suele caracterizarse por su timidez, su inseguridad, y su debilidad física. Mantiene una excesiva protección de su familia.



3

CARACTERÍSTICAS Y MANIFESTACIONES DEL ACOSO Y EL CIBERACOSO ESCOLAR

Características	Manifestaciones
Conductas violentas deliberadas, tendientes a infligir un daño físico, sexual, patrimonial o psicológico. Desconocen la situación, los derechos y los sentimientos de los demás.	Fotomontajes en internet y datos que pueden perjudicar la imagen, avergonzar o irrespetar la intimidad de la víctima al difundirlos en el entorno de sus relaciones sociales (confesiones, secretos entre amigos/as, familiares, etc.).
Se producen entre iguales, o entre adultos y niños/as entre estudiantes sin importar edad, orientación sexual, sexo o grado escolar. La agresividad consiste en una acción reactiva dirigida a producir un daño psíquico o verbal, que se genera cuando somos excluidos, humillados, segregados y discriminados.	Crean páginas para exponer a la persona, por ejemplo: “el o la más inteligente o estudioso/a,” se hacen burlas a raíz de alguna discapacidad física o cognitiva, y a partir de estereotipos o diferencias sociales.
Son conductas que se repiten con el tiempo.	Provocan a la víctima con el fin de extorsionar, manipular o conseguir una reacción violenta.
Las violencias que producen, en ocasiones, resultan difíciles de identificar, permanecen ocultas casi siempre para las personas adultas, pero son bien conocidas por los/as estudiantes.	Crean perfiles falsos en nombre de la víctima, en redes sociales o foros, donde se saquen a la luz secretos, confesiones, y se invite a acontecimientos y encuentros sexuales.
Existe la intención de causar daño por parte de la persona agresora o grupo de agresores/as.	Violan la intimidad de la víctima, robando su clave de correo electrónico para consultarla y cambiarla a fin de que su propietario no recupere la información.
La relación que se establece entre el agresor/a y la víctima se caracteriza por un desequilibrio y abuso de poder.	Envían mensajes amenazantes por correo electrónico o de texto, y persiguen a la víctima en las páginas de su interés, generando una sensación de sufrimiento. Estos mensajes muchas veces los dejan plasmados en los baños de los colegios.
Los agresores/as buscan pretextos para discriminar por cualquier razón, generando falta de sensibilidad, apatía e insolidaridad en los espectadores/as.	Hacer circular rumores y comentarios falsos del actuar de la víctima para que otras personas la juzguen y ejerzan represalias o acoso.
La víctima se siente insegura y temerosa, lo que deteriora su integridad, su autoestima y motivaciones.	En ausencia de un ambiente social de bienestar, se reduce la calidad de vida al generar dolor y ansiedad en la víctima, lo que puede manifestarse en falta de concentración y miedo de ir al colegio.



4 FACTORES DE RIESGO

Son variables que pueden afectar negativamente el desarrollo de las personas, aunque no exista certeza total de que se vaya a alterar su desarrollo.

- **Factores ligados al grupo de pares:**

Cuando los niños, niñas o adolescentes se ven involucrados en actividades riesgosas, por ejemplo: comportamientos delictivos, consumo de sustancias psicoactivas, entre otras.

- **Factores familiares:**

Estrés, desintegración, inequidad familiar, desprecio, falta de reconocimiento y situaciones de maltrato.

- **Factores escolares:**

Falta de reglas y límites claros en la institución educativa. Relaciones de desconfianza entre estudiantes y docentes.

- **Factores sociales o comunitarios:**

Exclusión de actividades sociales, estigmatización por orientación sexual, gustos musicales, forma de vestir, entre otros.

- **Factores individuales:**

Falta de capacidad para la resolución de conflictos. Actitudes y conductas de riesgo (competencias y juegos violentos y consumo de sustancias psicoactivas y alcohol), hiperactividad, exceso de trabajo, ansiedad y depresión.



5

**¡CONOZCAMOS
LA LEY 1620 DE
2013!**

Colombia cuenta con la Ley 1620 de 2013, creada para mejorar la convivencia escolar, de manera que los/as estudiantes que sufren de Acoso y/o Ciberacoso escolar, cuenten con una protección que les genere confianza para denunciar los hechos de agresión que se están cometiendo hacia ellos/as; además de estar informados sobre las consecuencias sociales de este tipo de violencia.

Esta Ley busca articular y armonizar la educación y la cotidianidad de la escuela con las familias de los/as estudiantes, para que desde el hogar se generen ambientes de confianza y convivencia que aporten a la construcción de una sociedad democrática, pluralista e intercultural.

Su estructura esta dada por un Comité Nacional y los Comités Departamentales y Municipales que apoyan el Comité de Convivencia de cada Institución Educativa. En todas las instancias se busca promover y prevenir todo tipo de violencia sufrida y cometida entre estudiantes, fomentando espacios de conocimiento, diálogo y

reflexión en educación para el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos que fortalezcan la ciudadanía y la educación, como derecho, cualificar la convivencia escolar, la protección integral de niñas, niños y adolescentes en los espacios educativos, la educación, en y para la paz; las competencias ciudadanas, la participación, el desarrollo de la identidad, la valoración de las diferencias, la convivencia pacífica, la prevención, detección, atención y seguimiento de los casos de Acoso y Ciberacoso escolar entre otras funciones, bajo principios de corresponsabilidad, autonomía, participación, diversidad, integralidad, entre otros.

El Comité de Convivencia Escolar debe integrar proyectos en torno a la dignidad humana, los Derechos Humanos, el respeto por la diferencia, los derechos sexuales y reproductivos para formar personas capaces de reconocerse como sujetos titulares de derechos hacia el desarrollo integral del ser y la interacción desde una sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos.

El Comité de Convivencia Escolar de cada institución educativa debe estar integrado por:

- Rector/a de la Institución Educativa, quien preside
- Docente líder de Convivencia Escolar
- Presidente/a Consejo estudiantil
- Presidente/a Consejo de padres y madres de familia
- Coordinador/a
- Orientador/a
- Personero/a Estudiantil

* Fuente: Artículo 12 de la Ley 1620 de 2013



6

RUTA DE
ATENCIÓN
INTEGRAL
PARA LA
CONVIVENCIA
ESCOLAR

Bajo esta ruta se establecen los procesos y los protocolos por parte de las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, articulando una oferta institucional de servicio ágil, integral y complementario que responda y garantice la atención inmediata y pertinente de casos de violencia escolar, que se presenten dentro y fuera de las instituciones educativas.

Componentes de la ruta de atención integral para la convivencia escolar



* Fuente: Artículo 30 de la Ley 1630 de 2013

Seis pasos para activar la ruta de atención

Este debe ser el protocolo a seguir en caso de presentarse situaciones que afecten la convivencia escolar en las instituciones educativas:



Identificación de las situaciones asociadas a violencia o acoso escolar.

Remisión de casos al Comité de Convivencia Escolar.

Remisión de información de los casos a las familias de las personas implicadas en los hechos de violencia escolar (Acoso y Ciberacoso).



4

Búsqueda de alternativas para la solución de la situación.

5

Generar una atención integral al caso (acompañamiento psicosocial, entre otros).

6

En el evento de no ofrecerse solución con los pasos anteriores, se remitirá el caso a las entidades competentes: Comisaría de Familia, ICBF, Policía de Infancia y Adolescencia, Personería, Defensoría del Pueblo.



7

¿CÓMO
IDENTIFICAR
UNA SITUACIÓN
DE ACOSO O
CIBERACOSO
ESCOLAR?

Es importante reconocer que la violencia no es exclusiva de un grupo social y adopta diversas formas, estas manifestaciones que se presentan aparecen con frecuencia de forma simultánea. En el Acoso Escolar se pueden distinguir dos formas:

- a) Acoso de manera directa: cuando ocurren agresiones físicas y peleas que incluyen el daño del cuerpo.
- b) Acoso de manera indirecta: cuando se busca y se genera aislamiento social, mediante diversas acciones de amenazas, críticas, burla y discriminación de cualquier índole.

	Qué son	Protocolo
Situaciones tipo I	Situaciones de conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar y que no generan daños al cuerpo o a la salud.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediar de manera pedagógica con las personas involucradas. 2. Fijar formas de solución de manera imparcial, equitativa y justa. 3. Promover acciones para la reparación de los daños causados, el restablecimiento de derechos y la reconciliación. 4. Establecer compromisos y hacer seguimiento.
Situaciones tipo II	Situaciones de agresión, acoso y ciberacoso, que se presentan de manera repetida o sistemática y causen daños físicos o psicológicos sin generar incapacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención inmediata en salud física y mental de los afectados/as. 2. Remitir la situación a las autoridades administrativas. 3. Adoptar medidas de protección. 4. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes. 5. Generar espacios para exponer y precisar lo acontecido. 6. Determinar acciones de restauración para la reparación de los daños, el restablecimiento de derechos y la reconciliación. 7. El Comité Escolar de Convivencia realizará el análisis del caso y seguimiento de las soluciones.
Situaciones tipo III	Situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro II de la Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención inmediata en salud física y mental de los afectados/as. 2. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes. 3. Informar a la Policía de Infancia y Adolescencia.. 4. Citar al Comité Escolar de Convivencia y ponerlos en conocimiento del caso. 5. Adoptar medidas de protección a las personas involucradas. 6. Realizar el reporte en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar. 7. Realizar seguimiento a la autoridad que asuma el conocimiento del Comité Municipal, Distrital o Departamental de Convivencia Escolar que ejerza jurisdicción sobre el establecimiento educativo.

Fuente: Ministerio de Educación – Ruta de atención integral para la convivencia escolar.
Tomado de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar - Ministerio de Educación.



8

ACCIONES
PARA LA
PREVENCIÓN
DEL ACOSO Y
EL CIBERACOSO
ESCOLAR

¿Qué pueden hacer los/as estudiantes?

- Evitar quedarse en lugares cerrados a solas sin la observancia de más personas de confianza.
- Manter una relación armónica y hablar continuamente con los integrantes de la familia, la comunidad y la escuela.
- Procurar tener una persona adulta de confianza para contar y denunciar hechos de violencia que sucedan dentro o fuera de la institución educativa.
- Ante una situación de agresión, pedir que paren, conteste con calma y desplácese hacia un lugar donde esté un adulto responsable.
- Evitar responder a las provocaciones.
- No publicar información personal o familiar en las redes sociales (números telefónicos, correos electrónicos, lugar de residencia).
- En caso de recibir mensajes amenazantes, con insultos o humillaciones, guárdelos como pruebas del acoso, para pedir ayuda y denunciar.
- Identificar lugares de protección.
- Convivir compartiendo con las demás personas, respetando sus diferencias, mejorando la comunicación y la construcción de espacios democráticos.
- Evitar que los prejuicios y las discriminaciones se apoderen del ambiente escolar.

¿Que pueden hacer los padres, madres y/o cuidadores?

- Escucha con atención las voces de tus hijos/as y súmalas a las decisiones que se tomen en la familia.
- Enséñale a tus hijos/as que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que se respete su integridad. Nadie puede abusar de ellos/as física, psicológica ni sexualmente.
- Enseñarle a tus hijos/as que las relaciones deben ser igualitarias, no de prepotencia, dominio o sumisión.
- Dialoga permanentemente sobre los temas que les preocupan a tus hijos/as desde lo personal, lo académico y lo social.
- Junto con tus hijos/as, identifica situaciones que impiden la realización de sus derechos en la escuela.
- Fortalece las redes de apoyo familiares y comunitarias.
- Fomenta en tus hijos/as la resiliencia, entendida como la capacidad para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y salir de ellas como personas fortalecidas y transformadas.
- Dialogar con tus hijos/as sobre los programas de televisión, los sitios en la red que visita, los lugares que frecuenta, la música que escucha, las situaciones violentas que ha escuchado y lo que hablan y comparten con sus amigos y amigas.
- Mantén un equilibrio entre el cuidado, el afecto, la disciplina, los límites y normas que los hijos/as deben tener.
- Un conflicto es solucionable, enséñale a tus hijos/as a hacerlo evitando la violencia.

¿Qué pueden hacer las Instituciones Educativas?

- Generar ambientes de confianza, abiertos a la discusión y al consenso.
- Generar autodeterminación en los/as estudiantes, lo que implica la capacidad para diseñar y llevar a cabo un proyecto integral de vida.
- Generar espacios de disciplina y orden acordando las pautas de comportamiento, y las conductas aceptables.
- Tener en cuenta las necesidades e intereses diferentes de acuerdo a su sexo, edad, género, orientación sexual, etnia, condiciones socioeconómicas, territorio, discapacidad, etc.
- Promover en los/as estudiantes reflexiones para la búsqueda de su identidad, la satisfacción de sus expectativas y prepararlos/las para fortalecer sus proyectos de vida.
- Promover el derecho a la libertad de expresión.
- Reconocer las particularidades, múltiples lenguajes y formas de expresión de los/as estudiantes, haciéndolos válidos y legítimos.
- Motivar la participación e incidencia de los/as estudiantes, en espacios como el comité de convivencia escolar, el gobierno estudiantil, las mesas de trabajo de los proyectos pedagógicos y otros propios de cada institución.
- Fortalecer y organizar espacios de integración como grupos de deportes, cultura, teatro, música, foros de discusión académica, por medio de los cuales puedan integrarse y expresar sus ideas, opiniones y potencialidades.
- Definir el Acoso Escolar, describir posibles situaciones y proponer estrategias de prevención y abordaje.



9

RESPONSABILIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

En el entendido que el escenario más frecuente donde suelen darse las situaciones de Acoso Escolar es al interior de las Instituciones Educativas, se hace necesario que trabajen articuladamente las Secretarías de Educación Municipal, el ICBF regional y zonal, la Policía de Infancia y Adolescencia, Comisaría de Familia y Defensoría del Pueblo (integrantes del Comité de Convivencia Escolar, Municipal y/o Departamental) con el fin de tener un respuesta oportuna a los casos que se presenten.

Es Responsabilidad de...

<p>Instituciones Educativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el Comité de Convivencia Escolar y garantizar su cumplimiento. • Desarrollar los componentes de prevención, promoción y atención a través del manual de convivencia. • Revisar permanentemente las condiciones de convivencia escolar. • Involucrar toda la comunidad educativa. • Promover la convivencia escolar en la institución educativa.
<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, reportar y hacer seguimiento a los casos de violencia o Acoso y Ciberacoso Escolar. • Construir ambientes de aprendizajes democráticos y tolerantes. • Diseñar y aplicar el manual de convivencia escolar acorde con los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes.
<p>Padres, Madres y Cuidadores/as</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover espacios de confianza, aprendizaje, cuidado y protección integral. • Acompañar de forma permanente y activa a sus hijos/as en el proceso educativo. • Participar en la construcción y revisión del manual de convivencia escolar. • Conocer la ruta de atención integral para casos de Acoso y Ciberacoso Escolar. • Utilizar los mecanismos legales existentes para romper el silencio frente a un caso de Acoso y Ciberacoso Escolar.



Contáctenos:

Email: atencionalciudadano@defensoria.gov.co

Dirección: Calle 55 No. 10-32

Bogotá - Colombia

Código Postal: 110231

Teléfono: PBX: 571-3147300



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



OIM Organización Internacional para las Migraciones



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



OIM Organización Internacional para las Migraciones

Contáctenos:

Email: atencionalciudadano@defensoria.gov.co

Dirección: Calle 55 No. 10-32

Bogotá - Colombia

Código Postal: 110231

Teléfono: PBX: 571-3147300