



RICE 2026



DENHAM
SCHOOL

**PROTOCOLO Y GUÍA
SUGERENCIAL DE USO
RESPONSABLE DE GRUPOS DE
WHATSAPP DE APODERADOS**

+

+

Protocolo y Guía Sugerencia de Uso Responsable de Grupos de WhatsApp de Apoderados

1. Propósito de la guía

Orientar a los apoderados en el uso responsable, respetuoso y seguro de los grupos de WhatsApp relacionados con la vida escolar, como apoyo a la convivencia y comunicación entre familias.

2. Naturaleza de los grupos

Los grupos entre apoderados son iniciativas voluntarias y autónomas. El establecimiento no administra ni fiscaliza estos espacios, pero puede sugerir buenas prácticas.

3. Problemas más frecuentes por mal uso del WhatsApp entre apoderados (versión desarrollada)

1. Difusión de información personal o sensible sin consentimiento

Este es uno de los conflictos más graves y frecuentes en grupos de apoderados, ya que implica vulneración directa de derechos fundamentales.

¿Cómo ocurre?

Se produce cuando un apoderado comparte en el grupo información que **no le pertenece o no está autorizado a difundir**, como por ejemplo:

- Situaciones familiares (separaciones, conflictos, problemas económicos).
- Diagnósticos médicos, psicológicos o PIE.
- Rendimiento académico o conductual de un estudiante.
- Fotografías o videos de menores sin autorización expresa de sus apoderados.

¿Por qué es grave?

- Vulnera la **vida privada del estudiante y su familia**.
- Puede generar **estigmatización, exclusión o burlas**.
- Expone al establecimiento si no regula o actúa oportunamente.



Marco legal aplicable

- Ley N° 19.628
Establece que los datos personales **no pueden ser tratados ni difundidos sin consentimiento del titular o su representante legal.**

Consecuencia práctica en convivencia escolar

- Se activa protocolo de convivencia por **vulneración de derechos.**
- Posible denuncia si hay daño significativo.
- Registro formal del hecho.

2. Acusaciones, rumores o denuncias vía WhatsApp

El grupo de WhatsApp muchas veces se transforma en un “canal informal de denuncia”, lo que es altamente riesgoso.

¿Cómo ocurre?

- Apoderados acusan públicamente a estudiantes (“él le pegó a mi hijo”).
- Se cuestiona a docentes o decisiones del colegio sin evidencia.
- Se difunden versiones parciales o no verificadas de conflictos.

¿Por qué es grave?

- No existe debido proceso.
- Se genera **juicio social inmediato.**
- Puede escalar rápidamente a conflictos mayores entre familias.

Marco legal aplicable

- Código Penal de Chile
Sanciona:
 - **Injuria:** afectar la honra de una persona.
 - **Calumnia:** imputar falsamente un delito.
- Ley N° 20.084
Si involucra a menores en acusaciones graves.

Consecuencia práctica

- Conflictos entre apoderados.
- Desconfianza hacia el colegio.
- Necesidad de intervención formal del establecimiento.

Clave institucional:

El WhatsApp **NO es un canal válido de denuncia** → debe derivarse a canales formales.

3. Hostigamiento, presión o discusiones agresivas

Este problema suele normalizarse, pero es altamente dañino para el clima de la comunidad.

¿Cómo ocurre?

- Mensajes insistentes presionando decisiones (“todos deberían firmar”, “¿por qué nadie responde?”).
- Discusiones con tono agresivo, irónico o descalificador.
- Formación de “bandos” dentro del grupo.
- Exclusión o ataque indirecto a ciertos apoderados.

¿Por qué es grave?

- Genera un ambiente de **tensión permanente**.
- Puede transformarse en **ciberacoso entre adultos**.
- Impacta indirectamente a los estudiantes (conflictos familiares trasladados al colegio).

Marco legal aplicable

- Ley N° 20.536
Aplica cuando el conflicto entre adultos **afecta la convivencia escolar o a estudiantes**.
- Ley N° 21.153
Aplica en casos de hostigamiento reiterado mediante medios digitales.

Consecuencia práctica

- Deterioro del clima del curso.
- Aumento de conflictos entre estudiantes (efecto espejo).
- Intervención del colegio con mediación o medidas formativas.

4. Uso del grupo para fines inapropiados o ajenos al ámbito escolar

El grupo pierde su propósito y se transforma en un canal desordenado y conflictivo.

¿Cómo ocurre?

- Venta de productos o servicios sin autorización.
- Difusión de contenido político o religioso.
- Envío de cadenas, memes o información irrelevante.
- Uso excesivo que genera saturación.

¿Por qué es problemático?

- Genera molestia y desgaste entre apoderados.
- Desvía el objetivo educativo del grupo.
- Puede generar conflictos ideológicos o personales.



Marco legal aplicable

- SERNAC
Regula prácticas comerciales y publicidad.
- Ley N° 19.628
Si se usan datos del grupo con fines comerciales sin autorización.

Consecuencia práctica

- Pérdida de funcionalidad del grupo.
- Reclamos formales.
- Necesidad de regular o restringir su uso.

5. Suplantación, reenvío indebido o uso inapropiado de capturas

Este problema ha aumentado fuertemente y tiene alto riesgo legal.

¿Cómo ocurre?

- Se comparten capturas del grupo fuera de este (redes sociales, otros chats).
- Se sacan mensajes de contexto.
- Se crean grupos paralelos con información distorsionada.
- Se suplanta identidad o se difunden mensajes falsos.

¿Por qué es grave?

- Rompe la **confianza del grupo**.
- Puede generar conflictos mayores o denuncias.
- Afecta la reputación de personas e institución.

Marco legal aplicable

- Ley N° 21.459
Incluye:
 - Suplantación de identidad.
 - Manipulación o uso malicioso de información digital.
- Ley N° 19.628
Por difusión no autorizada de datos.

Consecuencia práctica

- Escalada rápida del conflicto.
- Posibles acciones legales.
- Intervención directa del establecimiento.

Cierre técnico

El uso inadecuado de grupos de WhatsApp entre apoderados puede derivar en:

- Vulneración de derechos fundamentales.
- Conflictos de convivencia escolar.
- Responsabilidad legal individual.
- Afectación directa o indirecta de estudiantes.

Por lo tanto, el establecimiento debe:

- Definir **normas claras de uso**.
- Establecer **canales formales de comunicación**.
- Regular la participación y límites del grupo.
- Activar protocolos cuando corresponda.

4. Sugerencias para una buena convivencia digital

- Mantener un trato cordial y respetuoso.
- Cuidar la privacidad de estudiantes y familias.
- Enfocar el grupo en temas escolares.
- Elegir administradores y fijar un mensaje de bienvenida.
- Evitar cadenas, reenvíos masivos y audios excesivamente largos.
- Sugerencia de horario: 08:00 a 21:00.

5. Relación con los canales oficiales

Los grupos de WhatsApp no reemplazan los canales formales para resolver dudas, conflictos o solicitudes hacia el establecimiento.

6. Manejo de conflictos dentro del grupo

- Cada grupo puede decidir cómo manejar conflictos;
- Se recomienda diálogo privado (Entre los involucrados solamente)
- Mediación de administradores
- Recurrir al colegio solo para asuntos vinculados a convivencia escolar.

7. Sugerencias de autorregulación interna

Acordar el propósito del grupo, tipo de mensajes permitidos, evitar información no verificada y promover un ambiente respetuoso.



**DENHAM
SCHOOL**
BE NICE - WORK HARD - DREAM BIG



CAMBRIDGE
UNIVERSITY PRESS

Educational Partner

8. Recordatorio importante

El establecimiento no controla ni interviene en los grupos. Esta guía solo entrega orientaciones y sugerencias.

Anexo sugerencia: Mensaje de bienvenida

Bienvenidos/as al grupo de apoderados del curso. Este espacio es autónomo y voluntario. Se sugiere utilizarlo para coordinación escolar, recordatorios y apoyo entre familias. Los canales oficiales del colegio siguen siendo el medio para consultas institucionales. Cuidemos el respeto, la privacidad y la buena convivencia digital.