

PROTOCOLO EDUCATIVO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DEL **ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO**

www.educonvives.gal

XUNTA DE GALICIA



PROTOCOLO EDUCATIVO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DEL **ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO**

**PROTOCOLO EDUCATIVO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y
TRATAMIENTO DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO**

Autores: Varios

Edita: Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional

Depósito Legal: C 587-2018

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR	8
2.1 Criterios de identificación del acoso escolar	9
2.2 Tipos de acoso escolar	10
2.3 Consecuencias del acoso escolar	12
3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	14
3.1 Primera fase. Conocimiento de la situación. Identificación y comunicación	16
3.2 Segunda fase. Recogida de información y registro	21
3.3 Tercera fase. Análisis de la información y adopción de medidas	27
3.4 Cuarta fase. Seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas	33
4. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN	35
5. EL CIBERACOSO	41
6. LA RESPONSABILIDAD DEL CENTRO. ASPECTOS JURÍDICOS	50
7. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	57
8. INFORMACIÓN DE INTERÉS	60

9. ANEXOS	64
Anexo 1. Comunicación sobre una posible situación de acoso escolar	65
Anexo 2. Nombramiento de la persona responsable de la atención y apoyo a la presunta víctima	66
Anexo 3. Primera comunicación a la familia de la presunta víctima	67
Anexo 4. Primera comunicación a la familia de la/s persona/s presunta/s agresora/s	68
Anexo 5. Nombramiento de la persona responsable de las averiguaciones previas	69
Anexo 6. Comunicación a otros profesionales educativos y/o agentes externos	70
Anexo 7. Recogida inicial de información	71
Anexo 8. Entrevista con la presunta víctima	73
Anexo 9. Entrevista con la/s persona/s presuntamente acosadora/s	77
Anexo 10. Entrevista con la/s persona/s presuntamente acosadora/s	80
Anexo 11. Entrevista a la familia de la posible víctima	84
Anexo 12. Entrevista a la familia de la/s posible/s persona/s acosadora/s	87
Anexo 13. Solicitud de asesoramiento y/o apoyo técnico al departamento de orientación del centro	90
Anexo 14. Solicitud de asesoramiento y/o apoyo técnico a otros organismos	91
Anexo 15. Análisis de la información	92
Anexo 16. Propuesta de medidas que hay que adoptar. Seguimiento y evaluación	96

1. INTRODUCCIÓN

El fenómeno denominado acoso escolar, maltrato entre iguales o *bullying* lo encontramos presente en toda la historia, aunque en los últimos años adquiere mayor interés y relevancia social.

Las interacciones y relaciones entre iguales inciden en el desarrollo social de los niños y adolescentes, pero no siempre estas relaciones son de carácter positivo.

Bullying es un término anglosajón que proviene de la palabra *bully*, que significa “matón o botaporela”. Las primeras referencias en el campo educativo se encuentran en la publicación de un artículo periodístico, en 1969, del psiquiatra sueco Heinneman, en el que destaca lo inadvertidas que pasan las injusticias sociales. Más tarde, en la década de los setenta, el noruego Dan Olweus inició una investigación en el campo mundial sobre intimidación sistemática, publicado con el título *La agresión en las escuelas: los bullies y los niños agresivos*.

El estudio de este fenómeno en el Estado español es reciente, destacando el Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar (1999). Este es el resultado de una investigación sobre la violencia entre iguales en el ámbito escolar en todo el Estado, coordinada por el Departamento de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid. Otro estudio más reciente y que actualiza un informe del 2000, también del Defensor del Pueblo, es *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en educación secundaria obligatoria 1999-2006* (2007).

Además, y ya referido a las relaciones a través de las nuevas tecnologías, cabe hacer referencia al reciente Informe extraordinario del Defensor del Pueblo en Galicia sobre *Adolescentes e internet en Galicia* (2011), en el que se define el ciberacoso y se nos informa, entre otros aspectos, de los usos que hace y de los riesgos que está viviendo nuestra juventud en su día a día.

En el estudio conjunto realizado por la Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional, la AMTEGA (Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia), la Universidad de Santiago de Compostela y el Defensor del Pueblo, y cuyos resultados pueden ser consultados en el siguiente enlace (<http://www.valedordopobo.com/es/proyecto-juventud-on-line/>) se puso de manifiesto que tan solo un 4% de los adolescentes gallegos hace de las redes un uso que pudiera considerarse problemático.

La existencia de los conflictos exige de todos, y particularmente del sistema educativo, un aprendizaje para su entendimiento, su gestión y su resolución, dentro de un marco de convivencia y cultura de la paz.

El fenómeno del *bullying* o acoso escolar viene definido como “una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno o alumna contra otro, al que elige como víctima de varios ataques” (Dan Olweus). Se trata, por lo tanto, de una situación continuada en el tiempo y de gran intensidad, en la que una de las partes se siente poderosa y asume el papel de agresor o acosador, en tanto que la otra, más vulnerable, asume el papel de víctima o acosada. Por lo tanto, a pesar de la alarma social creada a veces en los medios, no debe confundirse una situación de acoso con peleas puntuales o con situaciones en las que las dos partes se encuentran en situaciones de igualdad.

Así, en la **Ley 4/2011, de 30 de junio**, de convivencia y participación de la comunidad educativa, se aborda por primera vez en el plano legislativo el tratamiento de situaciones de acoso, partiendo de la definición de estas situaciones de acuerdo con los criterios generalmente admitidos por la comunidad pedagógica, e incluye la problemática derivada del mal o inadecuado uso de las nuevas tecnologías y, además, se recogen los principios de protección integral de las víctimas y de primacía del interés y protección de estas en el tratamiento del acoso escolar.

Finalmente, y ya en su artículo 30, se establece que cada centro docente incluirá un protocolo para la prevención, detección y tratamiento de las situaciones de acoso escolar en su Plan de convivencia.

2. IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

Las dinámicas de funcionamiento, tanto del grupo amplio que forma el alumnado del centro como del grupo limitado al aula, pueden favorecer relaciones negativas como el acoso. Otros conflictos escolares no son acoso: meterse uno con el otro de manera amistosa y sin intención de hacer daño o las discusiones e incluso las peleas entre alumnado a un mismo nivel, situados, por lo tanto, en un equilibrio de fuerzas.

Es importante, por tanto, diferenciar el acoso escolar de otras situaciones disruptivas puntuales, que presentan a menudo un abordaje diferente, aunque requieren también de una respuesta efectiva.

Son muchas las investigaciones y los autores que hacen referencia al acoso escolar, también denominado maltrato entre iguales o bullying . En el artículo 28 de la **Ley 4/2011, de 30 de junio**, de convivencia y participación de la comunidad educativa, incluido en el capítulo III titulado “Prevención y tratamiento de las situaciones de acoso escolar”, se define el acoso escolar estableciendo:

A los efectos de esta ley, se considera acoso escolar cualquier forma de vejación o malos tratos continuados en el tiempo de un alumno o alumna por otro u otra u otros, ya sea de carácter verbal, físico o psicológico, incluido el aislamiento o vacío social, con independencia del lugar donde se produzca. Tendrán la misma consideración las conductas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos o tecnológicos que tengan causa en una relación que surja en el ámbito escolar.

2.1 Criterios de identificación del acoso escolar

Para poder considerar un comportamiento como acoso escolar, deben cumplirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultáneamente, prescindiendo de la personalidad de la posible víctima.

Los criterios son:

La existencia de intención de hacer daño.

- Debe existir una víctima concreta, indefensa y una persona agresora que le hace daño conscientemente.

La repetición de las conductas agresivas.

- La agresión crea en la víctima la expectativa de poder ser blanco de ataques nuevamente.
- Existencia de una acción agresiva repetida, durante un período largo de tiempo y de forma recurrente. Los comportamientos de abuso se presentan reiteradamente en el tiempo.
- Es un tipo de violencia difícil de identificar debido a que el acoso casi siempre permanece oculto para las personas adultas, mientras que el alumnado tiene conocimiento de los sucesos.

La duración en el tiempo.

- Establecimiento de un esquema de abuso de poder desequilibrado entre la víctima y la persona agresora o personas agresoras.
- Presencia de desigualdad de poder (desequilibrio de fuerzas) entre la persona más fuerte y la persona más débil. Es una situación desigual, de indefensión para

la víctima. Hay un desequilibrio y un abuso de poder que impide que la persona acosada pueda salir por sí misma de la situación.

2.2 Tipos de acoso escolar

Para poder identificar una situación de acoso es necesario conocer tanto sus formas como sus consecuencias.

Respecto de las formas de acoso, tenemos que tener presentes manifestaciones de maltrato tanto verbal –a través de insultos, apodos, desprestigio...– como físico, contra la persona víctima o sus objetos personales. También hay que tener en cuenta posibles situaciones de intimidación, tales como amenazas, chantajes, robos... y, por último, situaciones de aislamiento.

De manera esquemática podemos considerar los siguientes tipos o manifestaciones del acoso (informe del Defensor del Pueblo - UNICEF, 2000 y 2007):

Tipos de acoso	Modalidad de acoso	Manifestación
Exclusión y marginación social	Activa	▸ No dejar participar.
	Pasiva	▸ Ignorar.
Agresión verbal	Directa	▸ Insultar, poner apodosos ofensivos...
	Indirecta	▸ Hablar mal de alguien a sus espaldas.
Agresión física	Directa	▸ Pegar.
	Indirecta	▸ Esconder cosas. ▸ Romper cosas. ▸ Robar cosas.
Maltrato	Mixto	▸ Amenazar para meter miedo. ▸ Amenazar con armas. ▸ Obligar a hacer algo con amenazas (chantaje).
	Acoso sexual físico	▸ Actos.
	Acoso sexual verbal	▸ Comentarios.

Notas

- Ejemplos de manifestación cuando se produce exclusión y marginación social: minan la autoestima de la persona y fomentan su sensación de temor, rechazo, marginación, humillación, ridiculización de sus opiniones, burlas, acoso o gestos de asco, desprecio o agresividad dirigidos contra la víctima, pretende aislar a la persona del resto del grupo y compañeras o compañeros, en el grupo y en el centro. Exclusión, no dirigirle la palabra, difusión de rumores y calumnias contra la víctima y su aspecto..., en su presencia o en su ausencia, comentarios relativos sobre el grupo al que pertenece (sexo, raza, religión...), otros.
- Ejemplos de manifestación cuando se produce agresión verbal: palabras insultantes, humillaciones, apodos, amenazas, provocaciones, desprestigio o difusión de falsos rumores, menosprecios y burla en público, resaltar defectos físicos, otros.
- Ejemplos de manifestación cuando se produce agresión física: incomodar (descolocarle las cosas, tirar de la ropa), intimidaciones (amenazas de violencia física, amago de pegarle...), se manifiesta a través de agresiones leves o graves directas (asustar, golpes aislados, empujones, patadas, puñetazos, pellizcos, golpes, palizas, pegar...), extorsiones, hurtos, robos, dañar las pertenencias de la víctima, esconderle las cosas (maltrato indirecto), uso de cualquier objeto para arremeter contra la persona, otros.

Algunas de estas manifestaciones de acoso pueden ejercerse a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC): teléfono móvil, redes sociales... (ciberacoso). Algunos ejemplos de manifestación a través de las TIC son: mensajes de móvil ofensivos, intimidatorios o no deseados; correos electrónicos ofensivos, intimidatorios o no deseados; utilización de su imagen sin permiso, grabaciones de sucesos con el móvil sin permiso, otros.

Los momentos y los lugares, e incluso los medios, en los que puede producirse el acoso son múltiples: durante el recreo y en los patios, en la fila, en los baños, en los pasillos...; en el aula, cuando la profesora o el profesor mira el encerado para dar una explicación o mientras se atiende a alguna alumna o alumno; en los cambios de clase, en el comedor, en el transporte escolar, en las entradas o salidas del centro, en el exterior del centro, a través del móvil (mensajes, llamadas anónimas ...), por internet, a través de las redes sociales, chat o correo electrónico, otros.

Por las características de la víctima puede haber manifestaciones específicas de acoso: racista, homofóbico, sexista, dirigido a alumnado con discapacidad ...

2.3 Consecuencias del acoso escolar

Respecto a la víctima, son múltiples los síntomas que puede sufrir, pero fundamentalmente se concretan en una pérdida de confianza y autoestima, fobia al centro, ansiedad y depresión e incluso problemas físicos como consecuencia de la somatización. Para la identificación de estos síntomas resulta fundamental la colaboración de las familias.

Las consecuencias que pueden reflejarse en una situación de acoso o maltrato entre iguales pueden ser:

- **Para la víctima:** puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad, riesgo para su desarrollo equilibrado.

- ▶ **Para la/s persona/s agresora/s:** puede ser la antesala de una futura conducta delictiva, una interpretación de la obtención de poder basada en la agresión, que puede perpetuarse en la vida adulta, e incluso una supervaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado.
- ▶ **Para los/las compañeros/as observadores/as:** puede conducir a una actitud pasiva y complaciente ante una injusticia y una modelación equivocada de la valía personal.

El acoso entre escolares es utilizado por los agresores como una forma de demostrar su poder, lo utilizan siempre con personas que saben que no se van a defender.

Para erradicar las situaciones de acoso escolar, y siguiendo a Díaz Aguado, debemos tener presente lo siguiente:

- ▶ Intervenir a la primera señal, para que la violencia no sea grave ni se repita.
- ▶ La amistad y la integración como prevención: el trabajo propio del aula debe permitir que todo el alumnado tenga un grupo de amigos. Esto permitirá, al mismo tiempo, mejorar la calidad de vida en las escuelas y aprender habilidades sociales.
- ▶ Existen tres papeles que hay que prevenir, interviniendo con toda la comunidad educativa: el de persona agresora, el de víctima y el de persona espectadora pasiva, que conoce la violencia pero no hace nada para evitarla.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

La persona responsable de la dirección del centro o, en su caso, cualquier otro miembro del equipo directivo por delegación expresa de aquel, dirigirá todas las actuaciones que se deriven del desarrollo del presente protocolo.

Aunque los modelos preventivos de carácter general en el ámbito de centro y de aula son la mejor vía para que los problemas de convivencia se reconduzcan de manera positiva y se garantice una idónea convivencia escolar, no obstante, en ocasiones, surgen episodios graves como el acoso.

Una vez detectados indicios de la existencia en el centro de una posible situación de acoso escolar, es necesario conocer cuales son las medidas que deben ser adoptadas, puesto que una intervención rápida y efectiva que implique a toda la comunidad escolar (alumnado, familia y docentes) puede evitar un agravamiento de la situación. Para esto, es conveniente haber establecido un claro plan de actuación donde se recoja un conjunto de medidas destinadas a frenar y paliar la situación de acoso.

El protocolo de actuación tiene por objeto que el profesorado de un centro docente sepa cómo actuar en los posibles casos de acoso, pues es imprescindible que se actúe de manera inmediata y decidida tanto con el alumnado implicado (víctima, agresor o agresores y espectadores) como con sus familias.

El seguimiento de un protocolo estandarizado es prescriptivo para los centros escolares y contribuye a organizar la intervención, concretando las fases y dimensiones que se deben prever, proporcionando pautas de actuación u orientaciones en situaciones en las que se requiere un procedimiento sistemático para la identificación y resolución del problema.

En consecuencia, este protocolo de actuación ante un posible caso de acoso escolar tiene un carácter básico, sin perjuicio de que cada centro docente pueda adaptarlo o ampliarlo en función de su contexto o de las peculiaridades del caso. Se trata, pues, de un protocolo base que necesita ser contextualizado o adaptado al centro y a su entorno para, finalmente, ser incluido en los documentos institucionales de los respectivos centros, promoviendo el tratamiento integrado de la convivencia.

Este protocolo, al igual que cualquier otro, precisa de la corresponsabilidad de la comunidad educativa en la gestión de los conflictos, lo que supone la revisión y optimización de los canales de información, comunicación y participación, la revisión y actualización de los documentos institucionales y el fomento de las relaciones con otros agentes sociales (servicios sociales, sanitarios, policiales, jurídicos...).

Para favorecer el reparto de responsabilidades y la coordinación en la acción, se propone adoptar diferentes fases:

- **fase primera:** conocimiento, identificación y comunicación de la situación.
- **fase segunda:** recogida de información y registro.
- **fase tercera:** análisis de la información y adopción de medidas.
- **fase cuarta:** seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas.

Se proponen, además, una serie de documentos de apoyo en anexos para facilitarles a los centros educativos las distintas intervenciones en el desarrollo del protocolo. Es necesario recordar que toda la información que figure en todos los documentos empleados y que se recoja en las diferentes fases del protocolo tendrá carácter confidencial.

3.1 Primera fase. Conocimiento de la situación. Identificación y comunicación

Esta fase aporta pautas sobre qué hacer cuando un alumno o una alumna se siente víctima de acoso escolar, o bien la familia, el profesorado o algún compañero o compañera detecta una situación de este tipo.

Comunicación sobre una posible situación de acoso escolar (anexo 1)

Cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento o sospechas, por cualquier medio, de una situación de acoso sobre algún alumno o alumna, tiene la obligación de ponerlo en conocimiento de la persona o personas directamente responsables del menor en el centro docente, quien le trasladará la información al director o directora. Es imprescindible cuidar la confidencialidad y la discreción en los procesos de comunicación.

Esta primera comunicación de la situación podrá hacerse de diferente forma, dependiendo de la persona que sea conocedora de esta:

- **Alumnado:** aula de tutoría, comunicación verbal a un adulto, buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias del centro.
- **Familia:** atención de tutoría a padres/madres, comunicación verbal al profesorado del centro o a la persona responsable de la dirección, buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias del centro.
- **Profesorado:** comunicación a la persona tutora del alumnado implicado y/o a la persona responsable de la dirección.
- **Personal de administración y servicios:** comunicación al tutor del alumnado implicado y/o a la persona responsable de la dirección.
- **Personas ajenas al centro:** comunicación directamente a la persona responsable de la dirección.

A continuación, se registrará de forma escrita la comunicación de esta posible situación de acoso escolar mediante el empleo del anexo 1.

En cualquier caso, el receptor o receptora de la información siempre informará al director o directora o, en su ausencia, a algún miembro del equipo directivo.

Medidas urgentes de protección a la presunta víctima

Al mismo tiempo, la persona responsable de la dirección del centro establecerá las medidas urgentes oportunas de protección a la presunta víctima. Debe primar siempre el interés de la presunta víctima sobre cualquier otra consideración.

Entre estas medidas urgentes podrán adoptarse las siguientes:

- Vigilancia específica de las personas indicadas.
- Supervisión y vigilancia en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso.
- Medidas cautelares que impidan el contacto entre la supuesta víctima y la persona o personas causante/s de la posible situación de acoso.
- Comunicación y solicitud de colaboración a las familias del alumnado implicado.
- Asignación de una persona responsable de atención y apoyo a la presunta víctima.

Designación de una persona responsable de la atención y apoyo a la presunta víctima (anexo 2)

La persona titular de la dirección del centro o titular del centro concertado designará una persona responsable de la atención a la presunta víctima entre el profesorado del propio centro.

Para el mejor desempeño de esta función se recogerán en el Plan de convivencia del centro las posibles vías de formación de este profesorado. Se procurará, cuando sea

posible, que la designación recaiga sobre una persona con la que la víctima guarde una relación de confianza y cercanía, tal como establece el artículo 30.2.c) de la **Ley 4/2011**.

En el mismo nombramiento, esta persona será convocada para recibir la información pertinente, reunión de la que se levantará acta.

Primera comunicación a las familias del alumnado implicado (anexos 3 y 4)

Posteriormente, la persona responsable de la dirección del centro, y con la debida cautela, pondrá la situación en conocimiento de las familias del alumnado presuntamente implicado, para lo cual empleará la vía de comunicación más rápida posible, transmitiendo tranquilidad y buscando siempre la colaboración de las familias. Paralelamente se realizará esta comunicación por escrito a través de los anexos 3 y 4.

En esta comunicación, las familias del alumnado implicado deben ser informadas de la situación y de los hechos denunciados y, en su caso, de las medidas iniciales que se están adoptando provisionalmente para minimizar los hechos y evitar una nueva situación. También se le comunicará la posibilidad de requerir nuevamente su colaboración para recaudar información que contribuya a esclarecer los hechos.

Nombramiento de una persona responsable de las averiguaciones previas, si procede (anexo 5)

La dirección del centro, cuando estime que es necesario clarificar los hechos denunciados de cara a la posible incoación de un expediente, designará una persona responsable de las averiguaciones previas, y en el mismo nombramiento será convocada para recibir la información pertinente, reunión de la que se levantará acta. Entre la información facilitada en esta primera reunión estará la relativa a:

- Los supuestos hechos y a todos los trámites realizados por la dirección del centro hasta el momento de este nombramiento.
- La copia de los partes de incidencia y de las medidas correctoras de todo el curso que afecten al alumnado implicado.
- Los datos de absentismo escolar.
- El informe de los tutores de este alumnado.

Esta persona será la encargada de comunicarse con todos los sujetos implicados, de recabar la información necesaria y comunicársela en una reunión, de la que se levantará acta, a la dirección del centro para proceder, cuando así se estime, a la incoación del expediente correspondiente. Esta persona podrá ser, si procede, la responsable de la tramitación de dicho expediente.

La persona que desempeñe esta función deberá ser nombrada entre el profesorado del propio centro. Para el mejor desempeño de esta función se recogerán en el Plan de convivencia del centro las posibles vías de formación de este (con carácter general, en el caso de ciberacoso deberá contar con conocimientos en el uso de las TIC).

Su nombramiento debe ser conocido por el profesorado tutor del alumnado implicado, de forma que se facilite la colaboración entre estos y la comunicación de cualquier incidencia relevante que pudiera acaecer con respecto a la situación denunciada.

En consonancia con lo establecido en el **Decreto 8/2015**, las averiguaciones previas deberán realizarse en un plazo máximo de 2 días. La decisión sobre la incoación de expediente deberá tomarse en un máximo de 3 días (incluidas las averiguaciones previas).

Cuando los hechos sean claros y no se consideren necesarias las averiguaciones previas, podrá procederse directamente a la incoación del expediente.

Comunicación a otros profesionales educativos y/u otros agentes externos (anexo 6)

Si se considera necesario y oportuno, y siempre en función de la valoración inicial, la persona responsable de la dirección del centro podrá requerir la colaboración de cualquier miembro de la comunidad educativa y de otras instancias externas al centro (sociales, sanitarias, judiciales...).

Cuantas actuaciones se desarrollen se realizarán siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.

De apreciarse indicio de delito o falta penal en cualquier momento del proceso, se notificará al ministerio fiscal y a los servicios de protección de menores (con traslado a la administración educativa) para su valoración. En el caso de iniciarse un proceso penal, el centro suspenderá las actuaciones en tanto este no se resuelva.



Cuadro 1. Esquema de la primera fase del protocolo.

3.2 Segunda fase. Recogida de información y registro

Se trata de una fase en la que el principal objetivo es recabar los datos necesarios para dilucidar si los hechos denunciados constituyen o no una situación de acoso escolar.

Recogida inicial de información (anexo 7)

La información debe recogerse de una manera discreta, por escrito y a través de diversas fuentes y procedimientos: observación directa y vigilancia de las zonas de riesgo para seleccionar datos sobre las características de la interacción del alumnado, agresiones existentes y situaciones en las que se producen..., entrevistas individuales con citas previas al alumno o alumna presuntamente acosado/a, alumnado presuntamente acosador, familia del alumno o alumna acosado/a y familia del alumnado acosador, tutor/a y profesorado de aula, compañeros o compañeras y, si es preciso, personas relacionadas con el centro (cuidadores, monitores de actividades extraescolares...), personas dependientes de otras instituciones...

Los procedimientos empleados en esta fase deberán ajustarse a la edad y madurez de los entrevistados y garantizar la confidencialidad de la información facilitada, y recogerán cuando menos:

- Datos identificativos del centro y alumnado afectado.
- Persona que recoge la demanda.
- Persona que comunica la situación.
- Recogida inicial de datos sobre el tipo y gravedad del acoso denunciado.
- Lugares donde se produce el acoso, aunque se produjera fuera de las instalaciones del centro.
- Hechos observados.

Entrevista individual a la presunta víctima (anexo 8)

El objetivo de esta entrevista será dilucidar la posible veracidad de los hechos denunciados y, por lo tanto, la pertinencia de incoación de expediente, así como proporcionar apoyo y protección al alumno o a la alumna, romper con el aislamiento social que permitió la aparición del acoso y, al mismo tiempo, obtener su información al respecto. Cuando el alumno o la alumna entrevistado/a sea menor de edad, procederá que esta entrevista se produzca en presencia de un adulto.

Será necesario revisar la información disponible y tener en cuenta que posiblemente le cueste hablar del tema y que incluso lo niegue. Es importante que esta primera toma de contacto se genere en un clima de confianza, por lo que, si es necesario, deberá repetirse hasta que el alumno se encuentre en disposición de trasladar el alcance del problema.

La entrevista debe comenzarse de manera indirecta e ir centrándose progresivamente en el tema. Habrá que mantener una actitud comprensiva y mostrarse receptivo. Al final de esta debe transmitirse una actitud tranquilizadora y comunicar explícitamente la búsqueda de soluciones y el compromiso para atajar el problema detectado.

En el anexo 8 se recogen una serie de orientaciones y preguntas tipo para el desarrollo de esta entrevista.

En ningún caso podrá utilizarse lo que resulte de esta entrevista como prueba en el proceso de corrección, de iniciarse este. En esta fase el único objetivo es dilucidar si existen indicios razonables para la incoación de un expediente. Las entrevistas con validez en el proceso de corrección tendrán que realizarse previa citación formal, tal y como se establece en el procedimiento general de expedientes del proceso de corrección. No obstante, el modelo propuesto en el anexo 8 podrá ser igualmente de ayuda en esa fase.

Entrevista individual a la/s persona/s posible/s responsable/s del acoso (anexo 9)

El objetivo de esta entrevista será recoger la información desde el punto de vista de la persona o personas presuntamente agresora/s, mostrar la postura del centro de tolerancia cero ante las agresiones y que tome o tomen conciencia de las consecuencias de su posible conducta para la víctima y para ellos o ellas mismos/as, sin confundir “sermón” con entrevista. Cuando el alumno o alumna entrevistado/a sea menor de edad, procederá, si no está acompañado de su familia, que esta entrevista se produzca en presencia de un adulto, tal y como se especifica en el apartado correspondiente a la tramitación de expedientes del procedimiento corrector.

Es conveniente que las entrevistas sean individuales, pues, en el caso de varias personas acosadoras, el grupo tendería a minimizar el problema y diluir la responsabilidad entre sus miembros, dificultando la admisión de su culpa.

Los datos aportados por la/s persona/s presuntamente responsable/s del acoso servirán para constatar los hechos y valorar si realmente está o están ejerciendo de acosador/es o acosadora/s. En el anexo 9 se recogen una serie de orientaciones y preguntas tipo para el desarrollo de esta entrevista.

En ningún caso podrá utilizarse lo que resulte de esta entrevista como prueba en el proceso corrector, de iniciarse este. En esta fase el único objetivo es dilucidar si existen indicios razonables para la incoación de un expediente. Las entrevistas con validez en el proceso de corrección tendrán que realizarse previa citación formal, tal y como se establece en el procedimiento general de expedientes del proceso de corrección. No obstante, el modelo propuesto en el anexo 9 podrá ser igualmente de ayuda en esa fase.

Entrevista individual a las personas observadoras/espectadoras (anexo 10)

El objetivo de esta entrevista es la recogida de información de las personas “espectadoras/observadoras”, que son los miembros de la comunidad educativa que pueden conocer los hechos pero no participan activamente en estos. Cuando el alumno o alumna entrevistado/a sea menor de edad y no se encuentre acompañado de su familia procederá que esta entrevista se produzca en presencia de un adulto.

Se trata de contrastar la información proporcionada por estas personas con la obtenida de las personas que son presuntamente acosadas y acosadoras, con la finalidad de poder garantizar la veracidad de los hechos.

En caso de que sea más de una persona, las entrevistas deben ser realizadas de forma individual. En el anexo 10 se recogen una serie de orientaciones y preguntas tipo para el desarrollo de esta entrevista.

En ningún caso podrá utilizarse lo que resulte de esta entrevista como prueba en el proceso de corrección, de iniciarse este. En esta fase el único objetivo es dilucidar si existen indicios razonables para la incoación de un expediente. Las entrevistas con validez en el proceso de corrección tendrán que realizarse previa citación formal, tal y como se establece en el procedimiento general de expedientes del proceso de corrección. No obstante, el modelo propuesto en el anexo 10 podrá ser igualmente de ayuda en esa fase.

Entrevista individual a las familias. Citación para entrevista a las familias de la persona acosada y de la persona o personas posible/s acosadora/s (anexos 11 y 12)

Se trata de dar a conocer y recoger información sobre los hechos denunciados, si son conocidos por los padres y, en su caso, qué medidas tomaron hasta esa fecha al respecto.

Es preciso informar de la postura firme del centro sobre la intolerancia absoluta hacia las agresiones y procurar la colaboración de las familias, explicándoles los siguientes pasos de la intervención para atajar el problema:

- ▶ **Entrevista con la familia de la posible víctima (anexo 11):** necesaria para tranquilizar a la familia y para que sepan cuál es la situación de los hechos. Los datos aportados servirán para completar la información y para la adopción de medidas conjuntas. También serán informados de las medidas adoptadas, en su caso, para su protección.
- ▶ **Entrevista con la familia de la persona o personas presuntamente acosadora/s (anexo 12):** necesaria para tranquilizar a la familia y para que sepan cuál es la situación de los hechos. Los datos aportados servirán para completar la información y para la adopción de medidas conjuntas. Serán informados de posibles medidas provisionales que se pudieran adoptar y que le afecten a su hijo o a su hija, mostrándoles la postura firme del centro de intolerancia a las agresiones y haciéndoles ver las consecuencias de este tipo de conductas.

En los anexos 11 y 12 se recogen una serie de orientaciones y preguntas tipo para el desarrollo de estas entrevistas.

En ningún caso podrá utilizarse lo que resulte de esta entrevista como prueba en el proceso de corrección, de iniciarse este. En esta fase el único objetivo es dilucidar si existen indicios razonables para la incoación de un expediente. Las entrevistas con validez en el proceso de corrección tendrán que realizarse previa citación formal, tal y como se establece en el procedimiento general de expedientes del proceso de corrección. No obstante, el modelo propuesto podrá ser igualmente de ayuda en esa fase.

Solicitud de asesoramiento y/o apoyo técnico al departamento de orientación del centro (anexo 13)

La persona responsable de la tramitación podrá solicitar asesoramiento y/o apoyo técnico a la persona que ocupe la jefatura de orientación del centro cuando lo considere necesario y oportuno para el desarrollo del proceso.

Solicitud de asesoramiento a otros profesionales educativos y/u organismos o agentes externos, especialmente en el caso de ciberacoso (anexo 14)

Cuando se considere oportuno, la persona responsable de la dirección podrá solicitar asesoramiento a otros profesionales educativos, como los Equipos de Orientación Específicos y la Inspección Educativa, en cualquier momento del proceso.

Además, la complejidad de las situaciones de ciberacoso puede derivar en la necesidad de consulta y traslado de los hechos a agentes externos al centro como:

- Agencia Española de Protección de Datos.
- Policía local.
- Unidades de delitos telemáticos de la Guardia Civil y de la Policía Nacional.
- Otros.

Una vez finalizado el proceso de recogida de información, se registrarán en un documento todos los datos relevantes para proceder a su análisis.

Segunda fase Recogida y registro de la información (anexo 7)

Entrevista individual a la presunta víctima	Entrevista a la/s persona/s presuntamente responsable/s	Entrevista a las personas observadoras/espectadoras	Entrevista a las familias implicadas	Solicitud de asesoramiento y/o apoyo técnico	
				Departamento de orientación	Otros profesionales educativos y/o agentes externos
Anexo 8	Anexo 9	Anexo 10	Anexos 11 y 12	Anexo 13	Anexo 14

Cuadro 2. Esquema de la segunda fase del protocolo

3.3 Tercera fase. Análisis de la información y adopción de medidas

Análisis de la información (anexo 15)

Antes de adoptar cualquier medida es necesario contrastar la información recogida, en la fase anterior, de varias fuentes. Resulta imprescindible ordenar adecuadamente las actuaciones y garantizarles la información a los implicados sobre el proceso desarrollado hasta el momento y la discreción en el tratamiento de los datos y de la información obtenida. Se trata de encontrar coincidencias y divergencias entre los datos obtenidos de las diversas fuentes de información.

Una vez recabada toda la información sobre los hechos acontecidos, deberá ser comunicada por el responsable de las averiguaciones previas a la dirección del centro, quien precisará si la situación detectada es o no un caso de posible acoso y, en su caso, acordará las medidas provisionales que es necesario adoptar, así como la incoación del expediente, siempre de acuerdo con las previsiones recogidas en las normas de convivencia incluidas en las normas de organización y funcionamiento del centro (NOF), en lo regulado en la **Ley 4/2011, de 30 de junio**, de convivencia y participación de la comunidad educativa y en el Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la **Ley 4/2011, de 30 de junio**, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar, con respecto a las conductas contrarias a la convivencia y las correcciones que correspondan a su incumplimiento.

Cuando se aprecien indicios suficientes de la situación de acoso escolar, se debe distinguir entre las medidas que se adopten dirigidas a la protección de la posible víctima, las medidas reeducadoras y correctoras de la persona o personas presuntamente agresora/s y las referidas a otros miembros de la comunidad educativa.

Las actuaciones que constituyan acoso escolar se consideran conductas gravemente perjudiciales para la convivencia y no podrán ser constatadas y

corregidas sin la previa instrucción de un expediente. Una vez iniciada la tramitación de este expediente, la persona titular de la dirección del centro se lo notificará:

- Al **alumnado implicado** y a sus familias, en el caso de ser menores de edad.
- Al **servicio de Inspección Educativa** correspondiente.
- Al **profesorado tutor** del alumnado implicado.

Cuando las situaciones conflictivas trasciendan de los recursos y competencias del sistema educativo o cuando los órganos responsables del centro aprecien indicios de conductas penales, podrá solicitarse ayuda externa y ponerlo en conocimiento de los servicios competentes (Policía Nacional, Guardia Civil, Fiscalía de Menores, servicios sociales...), aspecto este último que será de obligado cumplimiento en los casos de especial gravedad y aquellos otros recogidos en la legislación establecida al efecto, tal como se indica en el punto 6 de este documento, referido a aspectos jurídicos de la responsabilidad del centro.

Adopción de medidas educativas

Con independencia del resultado de la instrucción del expediente, una vez finalizado este, la persona responsable de la dirección del centro, tomando en consideración la información aportada, dictaminará las medidas de mejora educativas que hay que adoptar, para lo cual, si lo considera oportuno, podrá solicitar la colaboración del departamento de orientación y de la comisión de convivencia del centro.

Las medidas que tengan que imponerse deberán tener un carácter educativo, dirigido a la reflexión y toma de conciencia de los hechos, al cambio de actitud y a la reparación del daño causado, en su caso; además tendrán que garantizar el respeto de los derechos del alumnado y procurar la mejora de las relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa.

Medidas de protección a la presunta víctima (anexo 16)

Con independencia de las medidas adoptadas con carácter urgente para proteger a la persona presuntamente acosada, referidas en la primera fase, son múltiples las posibilidades de protección y variarán en función de las necesidades peculiares del alumno o de la alumna víctima del acoso, y de las posibilidades del centro.

Algunas de estas medidas podrían ser:

- Vigilancia específica de las personas presuntamente implicadas (acosada y acosadora/s).
- Solicitud de colaboración familiar para el control y seguimiento de sus hijos o de sus hijas.
- Asignación de una “persona responsable de apoyo y atención a la víctima” a la que la víctima pueda acudir cuando lo necesite.
- Reorganización del horario del profesorado para una mejor atención del alumnado afectado.
- Concertar encuentros periódicos para hacer seguimiento de la situación.
- Tutoría individualizada y grupal de su clase, proporcionando pautas de autoprotección, técnicas de relajación y control del estrés, entrenamiento en habilidades sociales, mejora del autoconcepto y de la autoestima...
- Actividades para desarrollar en las tutorías del centro enfocadas a la mejora de las habilidades sociales: capacidad para hacer amigos, integrarse en actividades de grupo, ser asertivos, expresar las propias opiniones...
- Organización de grupos de ayuda entre iguales, formados previamente para acompañar a la posible víctima, sobre todo en los momentos y lugares de mayor riesgo (entradas, salidas, pasillos...).
- De ser necesario, cambio de grupo temporal o definitivo de la persona o personas posible/s acosadora/s, después del oportuno expediente.

- ▶ Apertura de expediente a la persona o personas presuntamente agresora/s.
- ▶ Derivar a servicios de profesionales especializados externos a las personas implicadas, si procede, para abordar tratamientos específicos que puedan reforzar la labor efectuada en el centro.
- ▶ Comunicación al Ministerio Fiscal si el hecho pudiera ser constitutivo de delito o falta penal.

Medidas reeducadoras y correctoras para la/s persona/s agresora/s una vez instruido el expediente y confirmado el acoso

▶ Medidas reeducadoras para la/s persona/s agresora/s

Como actuaciones complementarias a las medidas correctoras concluidas después del oportuno expediente, es preciso desarrollar con la persona o personas agresora/s medidas reeducadoras como las siguientes:

- ▶ Elaboración por parte del departamento de orientación de cada centro docente de un programa de habilidades sociales.
- ▶ Desarrollo de procedimientos conciliados para la resolución de conflictos. La opción por la conciliación suspende el inicio del procedimiento de corrección de la conducta, que se retomará en caso de que la conciliación sea infructuosa.
- ▶ Formación de equipos de mediadores.
- ▶ Formación específica sobre las consecuencias de la conducta: pedirle perdón a la víctima, participar en programas de mediación, trabajos escritos de reflexión y concienciación sobre los hechos, sus consecuencias y la manera de compensar los daños.
- ▶ Desarrollo de la capacidad de empatía, ponernos en el lugar del otro. Los agresores pueden conocer las emociones que siente la víctima, muestran empatía

cognitiva, pero no son capaces de compadecerse, no muestran empatía emocional (sentir con los demás).

- ▶ Programas de modificación de conducta, ayuda personalizada, desarrollo personal, comportamientos prosociales, estrategias de resolución de conflictos con soluciones alternativas a la agresión...
- ▶ Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control de sus hijos e hijas.
- ▶ Derivación a servicios especializados externos para abordar tratamientos específicos, si procede.

Otras medidas (anexo 16)

- ▶ **Con el grupo-clase y con el alumnado espectador/observador**
 - Campañas de sensibilización, mediación y apoyo entre compañeros y compañeras, programas de habilidades sociales, de comunicación y empatía ...
 - Actividades que posibiliten el rechazo y la denuncia explícita de conductas violentas en la convivencia entre iguales: analizar la diferencia entre la conducta solidaria de denunciar la injusticia y el ser acusón.
 - Desarrollar estrategias de ayuda entre iguales y trabajos cooperativos.
 - Analizar las consecuencias de los comportamientos.
 - Realizar actividades de entrenamiento para actuar ante diferentes situaciones de maltrato.
- ▶ **Con las familias**

- Contribuir al crecimiento personal de sus hijos o hijas a través del diálogo y de la educación en valores, desarrollando unas idóneas normas de convivencia en el contorno familiar.
- Desarrollar su potencialidad como educadores de sus hijas o hijos.
- Reconocer su papel como agentes educativos, junto con el profesorado, actuando como portadores de aspectos significativos para el desarrollo integral de sus hijos o hijas.
- Mejorar las condiciones afectivas, sociales y escolares que faciliten el aprendizaje a sus hijos y a sus hijas y un desarrollo armónico de su personalidad.
- Enseñanza de habilidades sociales, aprendizaje cooperativo, ocio de calidad, resolución de conflictos sin violencia, eficacia de la disciplina y enseñanza de límites, prevención del sexismo, evitar la influencia negativa del uso inadecuado de la televisión y de otras tecnologías...
- Fortalecer la implicación de la familia en la vida escolar y la responsabilidad en la toma de decisiones educativas conjuntas sobre sus hijos y sus hijas (establecer compromisos).

► **Con el equipo docente**

- Formación para saber cómo detectar e intervenir en el aula ante situaciones de acoso escolar.
- Formación específica del profesorado, elaboración de materiales y documentos, protocolos de actuación ajustados al propio centro.
- Acordar y unificar criterios de actuación. Creación de un código común de formas de actuar por parte de los docentes ante problemas de convivencia que incidirá en la coherencia para abordar un conflicto.

- Apoyar y facilitar la labor del profesorado tutor.
- Colaborar con la dirección del centro en la gestión de los problemas de convivencia y apoyar y facilitar la labor de la persona responsable de la tramitación del protocolo y de la persona responsable de apoyo y atención a la víctima, en el desarrollo de las funciones para las que fueron nombradas.
- Promover la implicación del alumnado en la gestión de determinados conflictos (alumnos ayudantes o mediadores).

Tercera fase

Análisis de la información y adopción de medidas (anexo 15 e 16)

Comunicación a la dirección de la información recabada

Apertura de expediente (si procede)			
Adopción de medidas educativas (con independencia del proceso corrector)		No	Sí
Protección y apoyo a la presunta víctima	Otras medidas		Medidas reeducadoras para la/s persona/s agresora/s
	Alumnado	Familias	Medidas provisionales para la/s persona/s agresora/s
Anexo 16	Anexo 16		Ver modelos normalizados

Cuadro 3. Esquema de la tercera fase del protocolo.

3.4 Cuarta fase. Seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas

Una vez adoptadas las medidas previstas, es necesario continuar llevando a cabo, a través del director o directora del centro, o de la persona en quien delegue, un seguimiento de la situación, con la intención de que no se vuelva a producir y de observar los cambios reales en el comportamiento individual del alumnado

protagonista de la situación de acoso, en el grupo donde tuvo lugar (clima de aula y de centro) y el tiempo en el que se mantiene el efecto de las intervenciones.

Este seguimiento se llevará a cabo con la intención de comprobar el cumplimiento y la pertinencia de las medidas adoptadas, tanto de las de carácter urgente, en el momento de conocimiento de la situación, como de las restantes establecidas en el desarrollo del protocolo.

A este efecto, se deben programar encuentros periódicos, especialmente con la víctima, para comprobar si la actuación fue eficaz: si ya no hay maltrato, si mejoró la situación de la víctima y si la persona o personas agresora/s modificaron su actitud y su conducta.

La dirección debe responsabilizarse de que se lleven a cabo las medidas previstas e informará a la Inspección Educativa de su grado de consecución, según la temporalización prevista.

Cuarta fase		
Seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas (anexo 16)		
Medidas	Grado de consecución	Evaluación
Anexo 16	Anexo 16	Anexo 16

Cuadro 4. Esquema de la cuarta fase del protocolo.

4. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

La puesta en marcha de medidas para la prevención de situaciones de violencia escolar en los centros docentes deberá partir de un diagnóstico de la situación de la convivencia escolar en el centro. Una vez conocidos estos datos, será cuando podamos establecer actuaciones dirigidas a una prevención más adecuada a cada centro.

Estas estrategias de prevención se incluirán en el Plan de convivencia del centro, así como en sus normas de organización y funcionamiento (NOF), dentro del marco del Proyecto Educativo, para favorecer la convivencia en el centro.

La prevención debería formularse desde varios niveles:

- **Prevención inespecífica**, asumida de manera amplia por la comunidad educativa en el marco general de la convivencia en el centro.
- **De atención específica**, interviniendo directamente con el alumnado y con las familias implicadas en situaciones de acoso escolar.
- **De asesoramiento y apoyo técnico especializado** para tratamientos más específicos.

Todas las medidas preventivas deben:

- Fomentar el desarrollo social del alumnado y el avance de la institución escolar en su conjunto.
- Incluirse en los documentos internos del centro que correspondan.
- Llevarse a cabo de manera coordinada por los equipos docentes, con el liderazgo del equipo directivo y el apoyo del departamento de orientación.
- Transmitirse a todos los sectores de la comunidad educativa.

Estrategias organizativas y de prevención en el centro

Entre las posibles estrategias organizativas y de prevención que contribuyen a la mejora del clima general del centro, se pueden considerar:

- ▶ Promover la participación en la elaboración y revisión de los documentos del centro, destacando los valores y normas que pretenden desarrollar actitudes prosociales de igualdad, respeto y diálogo, fomentando el consenso en la toma de decisiones.
- ▶ Potenciar el funcionamiento de la comisión de convivencia del centro.
- ▶ Estilo de dirección que favorezca la participación y la comunicación de los problemas (liderazgo).
- ▶ Solicitar el apoyo y el asesoramiento del orientador ante los indicios o situaciones que pueden derivar en posible acoso.
- ▶ Reuniones periódicas de los tutores por niveles con el objeto de diseñar acciones conjuntas para la mejora de la convivencia en el centro. Adoptar estrategias organizativas que posibiliten la implicación de todo el profesorado en las labores tutoriales.
- ▶ Impulso y actuación de comisiones de mediación y otras estrategias de tratamiento y resolución de conflictos.
- ▶ Posibilidad de crear comisiones de investigación, compuestas por alumnado y profesorado, sobre problemáticas relacionadas con situaciones de violencia escolar.
- ▶ Difusión a la comunidad educativa, a través de diferentes medios, del Plan de convivencia y de las NOF.
- ▶ Garantizar que todos los miembros de la comunidad educativa conozcan sus derechos y deberes.

- Organización de grupos de trabajo que favorezcan las relaciones personales.
- Organización del centro respetuosa con la diversidad y aceptación de esta como un valor positivo, fomentando la inclusión.
- Impulso en las concreciones curriculares para los distintos ciclos o cursos del desarrollo de todas las competencias clave, en especial las competencias sociales y cívicas.
- Registro de los conflictos que se producen en el centro con el fin de tener una visión global e introducir las modificaciones necesarias en la regulación de la convivencia del centro.
- Divulgar entre el profesorado, alumnado y familias orientaciones básicas sobre el acoso y su prevención.
- Protocolos de información ante una situación de acoso.
- Establecimiento de canales para la denuncia de situaciones de acoso con garantía de confidencialidad: buzón de reclamaciones, quejas y sugerencias, tablón de denuncias y tablón de quejas vía telemática, correo electrónico de solicitud de ayuda...
- Vigilancia en zonas comunes: aseos, pasillos, recreos, entradas y salidas...
- Mejora de las zonas de ocio, organizar grupos de juego...
- Introducción de estrategias específicas de desarrollo emocional, habilidades sociales y ayuda personal.
- Creación de las condiciones favorables para la inserción de programas de mejora de la convivencia: programas específicos de resolución de conflictos, programas de mediación en conflictos y ayuda entre iguales...

- ▶ Promoción de encuentros, conferencias y talleres para toda la comunidad educativa orientados a la construcción de una convivencia positiva.
- ▶ Elaboración de orientaciones y establecimiento de programas de formación para todos los miembros de la comunidad educativa sobre la prevención y resolución de conflictos:
 - **Formación específica del profesorado**, elaboración de materiales y documentos, protocolos de actuación ajustados al propio centro...
 - **Formación de familias**: pautas para prevenir el acoso y otras formas de violencia desde la familia. Impulsar la creación de Escuelas de padres y madres.
 - **Formación del alumnado**: técnicas de resolución pacífica de conflictos.
- ▶ Elaboración de orientaciones y establecimiento de programas formativos dirigidos a los diferentes miembros de la comunidad educativa, con la intención de prevenir y actuar ante situaciones de ciberacoso:
 - **Formación del profesorado y de familias**: sensibilización sobre el uso saludable y razonable de las TIC, aprender a transmitirles a los menores la confianza suficiente para que puedan recurrir a ellos en caso necesario, aprender a apoyar al menor en caso de confirmarse el ciberacoso y, en caso de amenazas graves, presentar la correspondiente denuncia en el organismo competente.
 - **Formación al alumnado**: potenciar el uso positivo de las TIC y el espíritu crítico ante los contenidos a los que acceden, ser cuidadoso con los datos personales -dónde aparecen y a quién se proporcionan-, no responder a provocaciones a través de los medios tecnológicos; cuando una amenaza es persistente, hay que guardar en la medida de lo posible pruebas de lo sucedido, cerrar la conexión y pedir ayuda a una persona adulta.

Estrategias de prevención en el aula

- ▶ **Incluir en el Plan de Acción Tutorial** la elaboración de normas de convivencia en cada clase, incluyendo de manera explícita normas contra el acoso entre los compañeros o las compañeras, en las que se sensibilice sobre el daño que produce el maltrato y se haga explícito el rechazo de todos los tipos de violencia, así como propuestas de recuperación en caso de incumplimiento de las normas.
- ▶ **Realizar actividades de tutoría** programadas en el grupo referidas a:
 - Relaciones en el grupo.
 - Fomento de la amistad.
 - Tareas colaborativas.
 - Sensibilización frente al maltrato (respeto por la diferencia, promover la empatía emocional, romper con mitos como el del chivato, aprender a ofrecer y pedir ayuda, diferenciar entre amigos/as y compañeros/as...).
 - Conciencia de la importancia del cuidado de las relaciones afectivas y emocionales de los adolescentes.
 - Análisis de las relaciones interpersonales, de los sentimientos y de los conflictos.
- ▶ **Trabajar en el grupo habilidades sociales asertivas y de autoconocimiento** que capaciten al alumnado para dar respuestas idóneas en diferentes contextos:
 - Educar para las relaciones interpersonales igualitarias basadas en la valoración mutua y en el respeto.
 - Ejercitar técnicas de autocontrol, empatía y resistencia a la frustración.
 - Desarrollar a través de métodos cooperativos habilidades prosociales y destrezas para la gestión de las emociones.

- Formar comisiones de alumnos/as para la mejora de la convivencia en general: equipos de mediación, ayudantes de recreo...
- Facilitarle al alumnado canales para que pueda comunicarse con el profesorado.
- **Utilizar sesiones de tutoría y juntas de evaluación** para detectar posibles situaciones de acoso y/o ciberacoso, analizando también los casos de absentismo escolar.
- Mantener a través de la acción tutorial **contactos periódicos con las familias** para compartir información y asegurar una mutua colaboración.
- **Seguir el clima relacional del aula.** Aplicación y valoración de cuestionarios sociométricos.
- Para llevar a cabo una verdadera prevención, es prioritaria la **concienciación** del mayor número de miembros de la comunidad escolar respecto a dos aspectos:
 - Conseguir la comprensión lo más objetiva posible del fenómeno de acoso escolar, empleando regularmente elementos de medición que permitan prevenir posibles situaciones de este.
 - Crear una conciencia colectiva de las normas mínimas de convivencia que todo miembro de esa comunidad tiene que cumplir.

En resumen, lo realmente apropiado sería establecer en la dinámica de convivencia del centro **estrategias preventivas que evitaren llegar a situaciones de acoso escolar**. Una estrategia válida sería la puesta en marcha de un tiempo, asociado a momentos de formación en el propio centro, y de un lugar para llevar a cabo esta dinámica de convivencia entre el profesorado, crear un espacio donde la propia comisión de convivencia del centro pueda diseñar este tipo de estrategias.

5. EL CIBERACOSO

La presencia de internet en el mundo escolar está relacionada con el aumento del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Tecnologías como internet y la telefonía móvil resultan ser herramientas de gran importancia para la formación, la socialización, el ocio y el desarrollo de niños y niñas y de adolescentes, pero, de igual manera, su enorme potencialidad al servicio de personas con intención de hacer daño puede suponer la aparición de situaciones en las que los/las menores se ven lesionados o lesionadas por las acciones de otras personas.

La complejidad de este fenómeno dio lugar a gran cantidad de definiciones. En este protocolo se optó por la consideración del término ciberacoso, entendido como aquellas situaciones de acoso escolar en las que se emplean como medio las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

En el **artículo 28 de la Ley 4/2011** se propone una extensión de la definición del acoso escolar, estableciendo que tendrán la misma consideración las conductas de acoso realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos o tecnológicos que tengan causa en una relación que surja en el ámbito escolar.

También en el **punto 2 del artículo 12** de la citada ley se establece que:

Asimismo, podrán corregirse disciplinariamente las conductas del alumnado que, aunque realizadas fuera del recinto escolar, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y afecten a sus compañeros o a otros miembros de la comunidad educativa y, en particular, las actuaciones que constituyen acoso escolar en consonancia con lo establecido por el artículo 28.

Las posibles conductas contrarias a las normas de convivencia realizadas mediante el uso de medios electrónicos, telemáticos o tecnológicos que tengan conexión con la actividad escolar

se consideran incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley y demás normativa que la desarrolle.

Además, en la misma **Ley 4/2011, en su artículo 15**, se establecen entre las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia:

La grabación, la manipulación y la difusión por cualquier medio de imágenes o informaciones que atenten contra el derecho al honor, la dignidad de la persona, la intimidad personal y familiar y la propia imagen de los demás miembros de la comunidad educativa.

Para combatir este fenómeno, los docentes deben conseguir que las nuevas tecnologías sean siempre una fuente de experiencias positivas para el alumnado, deben conocer la tipología de los peligros que lleva consigo la red, la sintomatología que les ayudará a detectar los problemas, las buenas prácticas que ayudan a prevenir estas situaciones y la manera de buscar soluciones.

Definición de ciberacoso

El ciberacoso o *ciberbullying* es el uso de las redes sociales, correo electrónico, blogs y otros ámbitos de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en perjuicio de una o más personas, o de su imagen pública.

Si comparamos esto con casos típicos de acoso escolar, se aprecia que, por una parte, el ciberacoso no supone agresiones físicas, pero, por otra, tiene mucho más alcance tanto en la difusión espacial como en la temporal, con una continuidad que puede ser permanente y no limitada al horario escolar.

El ciberacoso supone el uso y difusión de información lesiva o difamatoria (insultos, difamaciones, amenazas, intimidación, seguimiento persistente, envío reiterado de correos a alguien que no desea recibirlos, exclusión, boicot, humillaciones, spam, distribución de datos e imágenes personales, robo y suplantación de la identidad...) en formato electrónico a través de medios de comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la mensajería de texto a

través de teléfonos o dispositivos móviles, la publicación de vídeos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos y cualquier otra que pueda surgir con características similares.

Normalmente se distinguen tres tipos de peligros a los que están expuestos las personas con internet: peligros personales, acceso a contenidos inapropiados y adicción. El ciberacoso se incluye en el primer tipo.

En los últimos tiempos, diversos factores vienen propiciando una mayor presencia del ciberacoso en los centros escolares: incorporación más temprana al uso de las TIC, empleo masivo de nuevos entornos de socialización intensiva carentes de medidas de privacidad proporcionales, mayor relevancia de contenidos audiovisuales, amplias posibilidades de accesibilidad...

Este ciberacoso presenta unas características singulares: anonimato, inmediatez, efecto en cadena, alta disponibilidad y diversidad de canales y procedimientos empleados.

Aunque el ciberacoso puede parecer difuso, en tanto que se perpetra en muchas ocasiones fuera del espacio físico del centro escolar, este, al tener conocimiento de la situación y siempre que estén implicados algunos de sus alumnos o alumnas, tiene el deber de actuar con la misma consideración de acoso escolar, siempre que las conductas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos o tecnológicos tengan conexión con la vida escolar.

Criterios de identificación del ciberacoso

El ciberacoso se caracteriza por los siguientes aspectos:

- La situación perdura en el tiempo. Quedan excluidas las acciones puntuales que, aunque pudieran ser un delito, no constituyen ciberacoso.

- Suele existir contacto o relación previos en el mundo físico entre víctima y persona o personas acosadora/s.
- Existe intención de causar daño, aunque no siempre se da en los primeros estadios del proceso.
- Se realiza mediante el empleo de medios TIC. Puede tratarse de internet o cualquiera de los servicios asociados: teléfono móvil, redes sociales, plataformas de difusión de contenidos, foros, blogs...

Tipos de ciberacoso

El ciberacoso puede concretarse en:

- **Hostigamiento:** cuando se envían imágenes o vídeos denigrantes sobre una persona, virus informáticos, mensajes amenazantes...
- **Exclusión:** cuando se usan entornos públicos para mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva, cuando se le niega a la víctima el acceso a foros o plataformas sociales ...
- **Manipulación:** cuando se utiliza información para difundirla de manera inapropiada entre los miembros de las redes sociales, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que pueden perjudicarla en su nombre...

Una vez que se verificó una posible situación de ciberacoso, el centro docente deberá trabajar de manera inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: valoración, comunicación y acciones de protección.

Protocolo de actuación

Ante situaciones de ciberacoso será de aplicación lo establecido en el protocolo de acoso escolar que se desarrolla en este documento, para lo cual se tendrán en consideración las siguientes particularidades:

- ▶ Es imprescindible **conservar las pruebas del ciberacoso durante todo el tiempo**, sea cual fuera la forma en la que se manifieste. Para esta conservación podrán capturarse pantallas en modo imagen y vídeo, imprimir páginas, copiar ficheros... aspecto que deberá realizarse antes de iniciar cualquier actuación con la posible persona agresora o personas agresoras.
- ▶ **Tratar de identificar a las posibles personas autoras** del ciberacoso (encontrar su dirección IP, acudir a especialistas en informática y a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado), pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.
- ▶ **Contactar con la compañía del medio empleado para cometer el acoso** (compañía de teléfono, propietario del dominio o sitio web etc.) con la finalidad de conocer el procedimiento que se debe seguir para obtener la información necesaria.
- ▶ **Si es el caso, denunciar el acoso a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado** que disponen de unidades de delitos informáticos (Policía Nacional, Guardia Civil y Policía Autonómica).
- ▶ Todas estas acciones deberán estar enmarcadas en la más absoluta **discreción y confidencialidad**.

Para valorar este tipo de conductas se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- ▶ Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos.
- ▶ Naturaleza y difusión de las acciones.

- Facilidad/dificultad para detener el ciberacoso.
- Tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso.
- Edad y características psicológicas de la víctima y de la persona o personas presunta/s agresora/s.
- Repercusión e impacto en la víctima.

La información recogida deberá detallar, además:

- Relación con el ámbito escolar.
- Naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación conocida.
- Efectos producidos.

Estrategias preventivas

Ante situaciones de ciberacoso serán válidas muchas de las estrategias establecidas en el protocolo de acoso escolar desarrolladas en este documento, aunque se indican en este apartado algunas más específicas y particulares del ciberacoso.

Los profesionales de la enseñanza deben estar atentos a la manera en cómo utilizan ellos mismos y cómo utiliza el alumnado los medios informáticos, y tener claro como actuar en cada situación, cómo guiar al alumnado y cómo aconsejar a las familias, de ahí que se deban potenciar las buenas prácticas en estos tres ámbitos de actuación:

Profesorado y centro

- Conocer el funcionamiento de la web, en especial de las redes sociales, para dominar el medio y poder aconsejar al alumnado y a las familias.

- ▶ Aplicar medidas de seguridad en los equipos informáticos escolares (controlar el software instalado, las cuentas de usuario, el almacenamiento de documentos, quién utiliza los equipos en cada hora etc.).
- ▶ Establecer normas de uso de los equipos en el aula (definir qué puede y qué no puede hacer el alumnado, cómo debe organizar su material, respetar el material de otro alumnado, dónde puede o no puede acceder etc.).
- ▶ Emplear sistemas de control y filtrado (hacer revisiones periódicas, monitorizar los equipos del alumnado mientras trabaja –con su conocimiento–, filtrar y bloquear páginas, contenidos o programas no deseados etc.).
- ▶ Realizar un uso didáctico y controlado de las redes en sentido positivo, como actividad, incluyendo las buenas prácticas, la seguridad y la prevención como contenidos.
- ▶ Detección de problemas: documentarse sobre la sintomatología de los problemas y estar atento/a a cualquier indicio de ciberacoso o malas prácticas.
- ▶ Evidentemente, en aulas que son utilizadas por varios grupos de alumnos/as, debe existir una buena coordinación entre el profesorado en cuanto a normas y medidas.

Alumnado

- ▶ **Aconsejar que controlen su identificación y la circulación de sus datos personales** (alias, ingreso en grupos etc.). En concreto, algunas recomendaciones habituales son:
 - No crear cuentas en foros y redes sociales con los datos personales, sino utilizando alias. Comunicar la propia identidad de forma privada solo a aquellos otros miembros con los que hay confianza e interesa que nos identifiquen.

- No establecer citas u otras actividades presenciales con personas que no conocieran antes personalmente, esto es, fuera de la red.
- No comunicar el domicilio, datos de contacto, datos bancarios etc.; tampoco datos personales de terceras personas.
- Sondear periódicamente la red mediante un buscador, para saber si sus datos personales o imágenes figuran en alguna web.
- **Consejos para no acosar:** aprovechar el papel de los docentes para concienciarlos de que la web no es el lugar apropiado para resolver diferencias con otras personas, y que la emisión de mensajes hostiles termina siendo perjudicial para todos. Promover el respeto y la prudencia.
- **Consejos para no ser acosado:** ser prudente y respetuoso al emplear la web para comunicarse con los demás. Muchas veces los conflictos comienzan por malentendidos o comentarios inoportunos. No exponerse excesivamente a los comentarios de los demás contando temas personales. Pedir ayuda inmediatamente a familiares y profesorado ante las primeras evidencias de acoso.
- **Consejos para no tolerar el acoso:** mentalizarse de que el acoso es un problema de todos, y no admitir que otros tengan actitudes negativas o ejerzan presión sobre terceras personas. Mostrarse conciliador y denunciar sin demora cualquier caso de acoso del que se tenga conocimiento.

Familias

- **Adecuar las medidas de seguridad y control** a la vulnerabilidad de sus hijos o de sus hijas, dándoles más autonomía a cambio de responsabilidad según se hagan más maduros o maduras.
- **Aceptar internet como un instrumento que puede resultar beneficioso si se utiliza bien.**

- ▶ **Tratar de no ejercer de policías**, sino de conseguir que sus hijos o sus hijas acepten como natural cierto grado de control. Lo mejor es que acuerden conjuntamente una serie de condiciones para el uso de la web (horario, tipo de contenidos), tanto mediante los ordenadores como los móviles.
- ▶ Si fuera posible, **promover que el alumnado no maneje el ordenador encerrado en su cuarto**, sino en presencia de otros familiares. Evitar forzarlo a que nos permita ver la pantalla; es mucho más efectivo tener confianza para preguntarle con quién se comunica y cuente de forma natural qué es lo que hace en la red. Lo ideal es darle apoyo, implicarse en sus proyectos, o incluso hacerse miembro de las mismas redes sociales.
- ▶ **Estar atentos a cualquier síntoma de malestar, cambios de humor repentinos etc., sobre todo si coinciden con los accesos a la web.**
- ▶ **Sondear periódicamente la red** mediante un buscador para detectar imágenes, datos personales o comunicaciones de sus hijos o de sus hijas.

Resulta muy beneficioso mantener un contacto profesorado-familia para comunicar cualquier síntoma de acoso que se detecte en el alumnado y tomar medidas lo antes posible.

6. LA RESPONSABILIDAD DEL CENTRO. ASPECTOS JURÍDICOS

Responsabilidad del centro

La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas viene recogida, con el máximo rango normativo, por el artículo 106.2 de la **Constitución española**, que establece que:

Los particulares, en los términos establecidos en esta ley tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes y derechos, excepto en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

La regulación legal de esta responsabilidad se recoge en la actualidad en las **Leyes 39/2015, de 1 de octubre**, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y **40/2015, de 1 de octubre**, de régimen jurídico del sector público. En el artículo 32 de la citada **Ley 40/2015, de 1 de octubre**, se disponen, en las alíneas 1 y 2, lo siguiente:

1. Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.

La anulación en vía administrativa o por el orden jurisdiccional contencioso administrativo de los actos o disposiciones administrativas no presupone, por sí misma, derecho a la indemnización.

2. En todo caso, el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

Además de esta responsabilidad patrimonial de la Administración Pública, el Código civil se refiere a la responsabilidad civil en que pueden incurrir las personas o entidades que sean titulares de un centro docente. De acuerdo con lo establecido en el **artículo 1903 del Código civil**:

Las personas o entidades que sean titulares de un centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en los que estos se encuentren bajo control o vigilancia del profesorado del centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias. La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño.

Por lo tanto, podría darse el caso de que los representantes legales del alumno o de la alumna acosado/a les exigieran la responsabilidad civil a los titulares del centro por los daños morales sufridos por el alumno o la alumna menor de edad. No obstante, dicha posibilidad no es ilimitada, sino que cabe eximirse de ella en aquellos casos en que se acredite que se actuó con la diligencia necesaria para evitar el daño. En estos casos, es al centro a quien le corresponde la carga de la prueba, es decir, es preciso acreditar que se realizaron todas las actuaciones necesarias para evitar la situación.

Cuando se detecta un posible caso de acoso escolar, el centro debe responder de manera rápida y coherente ante la agresión. Es esencial, por lo tanto, una actuación rápida una vez que se detecten los primeros signos de acoso, así como la adopción de medidas eficaces para detener el daño a la víctima, mostrar que procura la seguridad integral de su alumnado y ejercer su autoridad institucional, al servicio del respeto y la dignidad de la comunidad educativa.

Es necesario documentar todas las medidas y acuerdos adoptados, de manera que, en caso de iniciarse un procedimiento por responsabilidad civil, pueda acreditarse que se actuó con la diligencia debida. Es preciso levantar actas de las reuniones

efectuadas, de las entrevistas realizadas y recoger la firma de los entrevistados, en caso de menores de edad en presencia de un adulto del centro, cuando se trate de las averiguaciones previas, y de sus progenitores cuando se trate de la tramitación de un expediente.

Igualmente, para acreditar el comportamiento responsable del centro, resultan precisas la existencia y la aplicación de un Plan de convivencia que establezca un procedimiento de prevención y detección de acoso, de manera que sea posible acreditar no solo la aplicación de mecanismos rápidos y eficaces paliativos de situaciones de acoso, sino también la realización de acciones preventivas.

Cualquier miembro de la comunidad que tenga constancia de la existencia de un caso de maltrato debe comunicarlo. Existe una responsabilidad del centro y del profesorado de manera individual, como garantía de la seguridad integral de los menores que acoge.

Al margen de la responsabilidad civil, el centro considerará lo establecido en el **artículo 30.4 de la Ley 4/2011**, en el que se señala que:

Las situaciones de acoso escolar que se detecten serán comunicadas a la Inspección Educativa, junto con las medidas que se adopten para ponerles fin. En el caso de conductas de especial gravedad, se informará de la situación y de las medidas a los servicios sociales del correspondiente ayuntamiento, a los servicios especializados del departamento correspondiente en materia de bienestar y, en su caso, a la Fiscalía de Menores para facilitar las medidas que les corresponda adoptar en sus respectivos ámbitos competenciales.

Asimismo, el **artículo 262 de la Ley de enjuiciamiento civil** establece que:

Los que por razón de su cargo, profesiones u oficios tuvieran noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio Fiscal, tribunal competente, juez de instrucción y, en su defecto, al funcionario de policía más próximo.

Igualmente, el **artículo 13 de la Ley orgánica 1/1996**, de protección jurídica del menor, establece que:

Toda persona o autoridad y especialmente aquellos que por su profesión o función, detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicará a la autoridad o a sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio que precise.

Los centros docentes garantizarán la confidencialidad de los datos personales de conformidad con la **Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**, de protección de datos de carácter personal, así como cualquier otra información que pudiera afectar a la imagen, dignidad e intimidad personal de cualquier miembro de la comunidad educativa y de la propia institución educativa.

Será procedente, además, informar a los padres y a las madres de la presunta víctima tanto de la posible agresión como de la posibilidad de efectuar la correspondiente denuncia de los hechos en el organismo competente.

Particularidades jurídicas del ciberacoso

Esta forma de acoso incluye normalmente acciones como el uso de datos personales, los cuales, según la **Constitución española** (art. 18.4), no pueden ser usados sin el consentimiento informado de su titular para unos fines concretos.

La ley establece sanciones significativas para aquellos que, con el objetivo de descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro sin su consentimiento, se apoderen de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualquier otro documento o efectos personales, intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen o de cualquier otra señal de comunicación.

La utilización de la imagen necesita el consentimiento de su titular. En este sentido la ley es notablemente sensible con la utilización de imágenes de menores y personas consideradas incapaces de obrar jurídicamente.

El ciberacoso puede ser constitutivo de un delito de:

- ▶ **Amenazas:** se encuentran reguladas en los artículos 169 a 171 del Código penal, donde se establece que la comisión de este tipo de delitos requiere:
 - Que exista una amenaza.
 - Que la amenaza consista en causar un mal.
 - Que exista una condición para no causar dicho mal.
- ▶ **Coacciones:** se encuentran reguladas en los artículos 172 y 173 del Código penal, donde se establece que la comisión de este tipo de delitos requiere:
 - Que se obligue a un tercero a hacer o dejar de hacer algo.
 - Que dicha obligación se lleve a cabo mediando violencia (en sentido amplio, física o psíquica).
- ▶ **Injurias:** se encuentran reguladas en los artículos 206 a 210 del Código penal, donde se establece que la comisión de este tipo de delitos requiere:
 - Que exista una acción o expresión.
 - Que se lesione la dignidad, la fama o la propia estimación.
- ▶ **Calumnias:** se encuentran reguladas en el artículo 205 del Código penal, donde se establece que la comisión de este tipo de delitos requiere:
 - Que exista la imputación de un delito.
 - Que la imputación sea falsa.
 - Que la imputación sea sobre un hecho concreto.
 - Que la imputación se realice sobre una persona identificada o identificable.

- ▶ **Suplantación de personalidad:** la suplantación de la personalidad únicamente es delito si la conducta encaja perfectamente en lo tipificado como tal en el artículo 401 del Código penal, es decir, si lo que se usurpa es el estado civil de otro, vulnerando la confianza de la comunidad en la correcta identificación de las personas. Si lo que se hace es simplemente crear un perfil inventado o con datos falsos, la conducta no encajaría en este tipo penal y no podría ser considerada delito, por lo que inventar datos falsos para participar en una red social no es constitutivo del delito de usurpación del estado civil.
- ▶ **Lesión de privacidad:** acceder a una cuenta o perfil de otra persona es una conducta que de por sí puede comportar graves consecuencias jurídicas porque puede estar cometiéndose un delito de lesión de privacidad, considerado por la normativa como una forma de descubrimiento y revelación de secretos. Este delito se establece en los artículos 197 y siguientes del Código penal. Para acceder a la cuenta o perfil de otro es probable que se tuvieron que provocar daños en sistemas informáticos para saltar o conseguir las claves y las contraseñas, estando así ante un delito de daños en “redes, soportes o sistemas informáticos” regulado en el punto 2 del artículo 264 del Código penal.

La regulación penal aplica las siguientes normas en función de la edad del sujeto autor del delito:

- ▶ **Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre**, por la que se aprueba el Código penal. Esta norma es de aplicación a sujetos mayores de edad y, excepcionalmente, a sujetos menores en edades comprendidas entre los dieciséis y dieciocho años.
- ▶ **Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero**, reguladora de la responsabilidad penal de los menores aplicable a los mayores de catorce y menores de dieciocho años.

La respuesta del derecho penal de menores debe atender a la doble dimensión sancionadora y educativa primando, en esta última, el interés superior del menor, por lo que algunas conductas tipificadas como delitos pueden quedar sin castigo.

7. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece en su disposición adicional vigésimo tercera que:

Los centros docentes podrán recoger los datos personales de su alumnado que sean necesarios para el ejercicio de su función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y ambiente familiar y social, a características o condiciones personales, al desarrollo y resultados de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos.

Los padres o tutores y los propios alumnos deberán colaborar en la obtención de la información a la que hace referencia este artículo. La incorporación de un alumno a un centro docente supondrá el consentimiento para el tratamiento de sus datos y, en su caso, la cesión de datos procedentes del centro en el que había estado escolarizado con anterioridad, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. En todo caso, la información a la que se refiere este apartado será la estrictamente necesaria para la función docente y orientadora, no pudiendo tratarse con fines diferentes al educativo sin consentimiento expreso.

En el tratamiento de los datos del alumnado se aplicarán normas técnicas y organizativas que garanticen su seguridad y confidencialidad. El profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten al honor e intimidad de los menores o a sus familias quedará sujeto al deber de sigilo.

La cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado, necesarios para el sistema educativo, se realizará preferentemente por vía telemática y estará sujeta a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal. En el caso de la cesión de datos entre Comunidades Autónomas o entre estas y el Estado, las condiciones mínimas serán

acordadas por el Gobierno con las Comunidades Autónomas, en el seno de la Conferencia Sectorial de Educación.

De acuerdo con lo establecido en el **artículo 53 de la Ley 7/2007, de 12 de abril**, del estatuto básico del empleado público, en lo que respecta a los principios éticos, se establece que los funcionarios y funcionarias guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio de interés público.

El artículo 10 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, regula el deber de secreto, estableciendo que los responsables del procesado y almacenamiento de datos (incluidos aquí los que derivan del proceso de corrección), y quien intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar su relación con el titular del fichero y, en su caso, con el responsable del mismo.

Por la propia naturaleza del proceso, los datos de carácter personal manejados serán estrictamente confidenciales, estando obligados todos los empleados públicos que intervienen en el proceso al deber de secreto y sigilo profesional. Asimismo, las partes implicadas, entendiendo aquí los menores y sus representantes legales, así como cualquier persona que intervenga en el proceso a instancia de parte, deberá mantener la debida confidencialidad sobre los datos personales que puedan manejarse durante la tramitación, garantizando el derecho a la intimidad y al honor de todos los intervinientes.

El artículo 13 del Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la **Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**, de protección de datos de carácter personal, al respecto del tratamiento

de datos de menores de edad, establece que en ningún caso podrán recabarse del menor datos que permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos sociológicos o cualesquiera otros, sin el consentimiento de los titulares de tales datos; lo que deberá ser tenido en cuenta en los procesos de averiguación.

Por todo esto es muy importante que los responsables de la tramitación del proceso aporten a cada uno de los intervinientes el menor número posible de datos personales sobre el resto de implicados que garantice el efectivo ejercicio de los derechos que los asisten, actuando como salvaguarda de los intereses de todas las partes.

8. INFORMACIÓN DE INTERÉS

Consellería de Bienestar. Menores. Línea de ayuda a la infancia.

- ▶ Teléfono: 116 111. La línea de ayuda a la infancia es un servicio para todos los niños y las niñas que en algún momento se sientan maltratados por otra persona, necesiten ayuda o quieran hablar sobre los problemas que les afectan.
- ▶ <http://benestar.xunta.es/web/portal/portada-de-infancia>.

Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Galicia

- ▶ Plaza de Galicia, s/n. 15071 A Coruña.
- ▶ Teléfono: 981 182 149/150. Fax: 981 182 172.

Fiscalías de Menores de Galicia

- ▶ **A Coruña:** Rúa Monforte s/n. Edificio novos xulgados. 15071 A Coruña.
Teléfono: 981 185 210/120. Fax: 881 881 145.
- ▶ **Lugo:** Praza de Avilés, s/n. 27071 Lugo. Teléfono: 982 294 852. Fax: 982 294 858.
- ▶ **Ourense:** Praza de Concepción Areal, s/n. 32071 Ourense. Teléfono: 988 687 150. Fax: 988 687 410
- ▶ **Pontevedra:** Avda. Fco. Tomás e Valente, s/n 36071 Pontevedra.
Teléfono: 986 805 363. Fax: 986 805 358

Comandancia de la Guardia Civil

- ▶ **Unidade Orgánica de Policía Judicial** – EMUME (Equipo Mujer-Menor).
Contacto a través del teléfono de emergencias (062) o directamente:

- **A Coruña:** R/ Médico Devesa Núñez, 3. 15008 A Coruña.
Teléfono: 981 167 800 Ext.: 270. Fax: 981 167 801
- **Lugo:** Praza Bretaña, 2. Lugo. Teléfono: 982 221 311. Ext.: 5156
- **Ourense:** R/ Bieito Amado, 17. 32002 Ourense. Teléfono: 988 235 353. Ext.: 237
- **Pontevedra:** R/ Domingo Fontán, 6. 36005 Poio. Tfno. 986 807 900. Ext.: 287

► **Grupo de Delitos Telemáticos (GDT)**

Unidade Central Operativa: https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/home_alerta.php

Policía Nacional

- **Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano en Galicia.** Jefatura Superior de Policía de Galicia. R/ Médico Devesa Núñez, 4. 15008 A Coruña. Teléfono: 981 166 300. Fax: 981 122 610.
- **Provincia de A Coruña**
 - **Comisaría Local de Ferrol-Narón.** Avda. de Vigo, 165. 15403 Ferrol. Teléfono: 981 333 800. Fax: 981 370 788.
 - **Comisaría Local de Santa Uxía de Ribeira.** R/ Miguel Rodríguez Bautista, 24. 15960 Ribeira. Teléfono: 981 870 108. Fax: 981 874 041.
 - **Comisaría Local Santiago de Compostela.** R/ Rodrigo de Padrón, 3. 15705 Santiago de Compostela. Teléfono: 981 551 100. Fax: 981 551 185.
 - **Provincia de Lugo**
 - **Comisaría Provincial de Lugo.** R/ Chantada, 1. 27004 Lugo. Teléfono: 982 265 118. Fax: 982 201 210.

- **Comisaría Local de Monforte de Lemos.** R/ Miguel de Cervantes, 1. 27400 Monforte de Lemos. Teléfono: 982 402 396. Fax: 982 410 453.
- **Comisaría Local de Viveiro.** Avda. Ramón Canosa, s/n. 27850 Viveiro. Teléfono: 982 561 711. Fax: 982 550 253 .
- **Provincia de Ourense**
 - **Comisaría Provincial de Ourense.** R/ Mestre Vide, 4. 32004 Ourense. Teléfono: 988 391 771. Fax: 988 221 052 .
- **Provincia de Pontevedra**
 - **Comisaría Provincial de Pontevedra.** R/ Joaquín Costa, 17-19. 36001 Pontevedra. Teléfono: 986 868 382 (directo) – 986 868 383 (sala 091). Fax: 986 868 377.
 - **Comisaría de Distrito Vigo-Redondela.** R/ López de Mora, 39. 36211 Vigo. Teléfono: 986 820 200. Fax: 986 235 441.
 - **Comisaría Local de Marín.** R/ Lameira, 27, baixo. 36900 Marín. Teléfono: 986 839 555. Fax: 986 839 575.
 - **Comisaría Local de Vilagarcía de Arousa.** Avda. da Mariña, 9. 36600 Vilagarcía de Arousa. Teléfono: 986 565 386. Fax: 986 500 237.

Cuerpo Nacional de Policía. Policía Judicial: Brigada de Investigación Tecnológica

- ▶ http://www.policia.es/org_central/judicial/udef/bit_alertas.html

Cuerpo Nacional de Policía. Oficina virtual de denuncias

- ▶ <https://denuncias.policia.es/OVD/>

Unidades de la Policía Autonómica

- ▶ **Santiago de Compostela:** R/ Roma 25-27. 15703 Santiago de Compostela. Teléfono: 981 546 474.
- ▶ **A Coruña:** Ronda de Nelle, 24. 15005 A Coruña. Teléfono: 981 153 410.
- ▶ **Lugo:** Ronda Fingoi, esq. avda. Madrid. 27001 Lugo. Teléfono: 982 252 611.
- ▶ **Ourense:** R/ Clara Campoamor, 9-17. 32002 Ourense. Teléfono: 988 241 200.
- ▶ **Pontevedra:** R/ San José 4-6. 36001 Pontevedra. Teléfono: 986 843 432.
- ▶ **Vigo:** R/ Pateira, 7. 36214 Vigo. Teléfono: 986 266 158.

9. ANEXOS

Anexo 1. COMUNICACIÓN SOBRE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE ACOSO ESCOLAR

Datos del centro docente

Nombre del centro	Código del centro
-------------------	-------------------

Persona que comunica la situación de posible acoso escolar

☐ Profesor o profesora del grupo	☐ Persona agredida	☐ Servicios médicos
☐ Otro profesorado	☐ Otras alumnas u otros alumnos	☐ Servicios sociales
☐ Tutor o tutora	☐ Familiares del/de la alumno/a agredido/a	☐ Otros (especificar):
☐ Orientadora u orientador	☐ Denuncia anónima	
☐ Personal no docente	☐ Persona observadora/espectadora externa	

Vía de conocimiento y comunicación de la situación

☐ Observación directa	☐ Tutoría de padres/madres (PAT)
☐ Buzón de sugerencias del centro	☐ A través de un medio telemático (especificar):
☐ Reunión de tutores de nivel/ciclo (PAT)	☐ Otros (especificar):
☐ Tutoría de alumnado (PAT)	

Posible víctima

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Posible agresor/a

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Breve descripción de los hechos (deben concretarse lo máximo posible el lugar y la fecha en que tuvieron lugar)

1.º 2.º 3.º

..... de de

Firma 1 (persona que comunica la situación*)

Firma 2 (persona receptora de la demanda)

* En caso de que la persona que comunica la situación no pueda ser identificada, figurará la firma de la persona responsable de la dirección del centro, como persona que registra la situación.

Anexo 2. NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN Y APOYO A LA PRESUNTA VÍCTIMA

El responsable de la atención y apoyo a la presunta víctima será, preferentemente, una persona con formación y sensibilidad con la temática y, sobre todo, que sea de confianza para la víctima. Puede ser el orientador u orientadora del centro, un profesor o una profesora miembro de la comisión de convivencia, un miembro del equipo directivo o cualquier otro profesor o profesora próximo/a.

Estimado/a señor/a D/Dª... (nombre y apellidos del/de la docente):

Como profesor/a que es del ... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que, después de la recepción de una denuncia por posible acoso escolar sufrido por el/la alumno/a ... (nombre del/de la alumno/a), por parte de la dirección del centro, se decidió que sea usted la persona que, conforme al protocolo establecido al respecto, se haga responsable de acompañar a la posible víctima y de servirle de ayuda durante todo el proceso del citado protocolo y, de ser el caso, en el transcurso de la tramitación del expediente que pueda derivar de la investigación de los hechos denunciados.

En este sentido, se le da traslado de la denuncia y del alumnado implicado para que, con carácter inmediato y conforme al protocolo de actuación establecido, inicie los primeros contactos de acompañamiento y ayuda al/a la alumno/a mencionado/a. De la información que pueda obtener de este acompañamiento y que se considere relevante para el esclarecimiento de los hechos, mantendrá informada a la persona responsable de la tramitación y/o a la persona que ocupa la dirección del centro.

Igualmente, queda convocado/a a la reunión que se mantendrá el próximo día ... (día/mes/año), a las ... (horas), en el ... (lugar) de este centro, con el objeto de ofrecerle la información oportuna sobre la situación.

....., de de

Firma

Recibí

(el/la director/a).

(firma de la persona nombrada)

Anexo 3. PRIMERA COMUNICACIÓN A LA FAMILIA DE LA PRESUNTA VÍCTIMA

Estimado/a señor/a D/Dª... (nombre y apellidos del padre, de la madre o de la persona tutora legal del alumno o alumna):

Como persona responsable de la dirección del ... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que recibimos una denuncia de una posible situación de acoso escolar que está siendo sufrida por su hijo/a ... (nombre del/de la alumno/a), según la información recibida en esta dirección ... (hacer mención expresa de la comunicación de posible acoso, del medio empleado y de la fecha en que se efectuó), y de convocarlo/a a una reunión urgente que se va a desarrollar el próximo día ... (día/mes/año), a las ... (horas), en el ... (lugar) de este centro, con la finalidad de informarlo/a de los hechos acontecidos, de las actuaciones y medidas de urgencia adoptadas por el centro para la protección de su hijo/a y del protocolo que se va a seguir para esclarecer los hechos hasta su conclusión.

Las medidas provisionales para su protección, adoptadas ante la posible gravedad de las conductas consisten en: ...

1.

2.

...

Con la finalidad de recopilar toda la información posible que contribuya al adecuado desarrollo del protocolo, próximamente se solicitará su colaboración y será convocado/a para una nueva entrevista.

Asimismo, será informado/a puntualmente de las actuaciones que se desarrollen y que puedan afectar a su hijo/a.

..... de de

Firma

Recibí y fui informado/a

(el/la director/a).

(firma/s del/de los representante/s legal/es
del/de la alumno/a)

Anexo 4. PRIMERA COMUNICACIÓN A LA FAMILIA DE LA/S PERSONA/S PRESUNTA/S AGRESORA/S

Estimado/a señor/a D/Dª... (nombre y apellidos del padre, de la madre o de la persona tutora legal del alumno o de la alumna):

Como persona responsable de la dirección del ... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que recibimos una denuncia de una posible situación de acoso escolar en la que aparece implicado/a su hijo/a ... (nombre del/de la alumno/a), según la información recibida en esta dirección ... (hacer mención expresa de la comunicación de posible acoso, del medio empleado y de la fecha en que se efectuó), y de convocarlo a una reunión urgente que se va a desarrollar el próximo día ... (día/mes/año), a las ... (horas), en el ... (lugar) de este centro, con la finalidad de informarlo/a de los hechos acontecidos, de las actuaciones y de las medidas de urgencia adoptadas por el centro, y del protocolo que se va a seguir para esclarecer los hechos hasta su conclusión.

Las medidas provisionales, adoptadas ante la aparente gravedad de las conductas, consisten en:

1.

2.

...

Con la finalidad de recopilar toda la información posible que contribuya al adecuado desarrollo del protocolo, próximamente se solicitará su colaboración y será convocado/a para una entrevista.

Asimismo, será informado/a puntualmente de las actuaciones que se desarrollen y que puedan afectar a su hijo/a.

....., de de

Firma

Recibí y fui informado/a

(el/la director/a).

(firma/s del/de los representante/s legal/es
del/de la alumno/a)

Anexo 5. NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LAS AVERIGUACIONES PREVIAS

El responsable de las averiguaciones previas será, preferentemente, una persona con formación y sensibilidad con la temática. Puede ser el orientador o la orientadora del centro, un profesor o una profesora miembro de la comisión de convivencia, un miembro del equipo directivo o cualquier otro profesor o profesora.

Estimado/a señor/a D/D^a... (nombre y apellidos del/de la docente):

Como profesor/a que es del ... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que, después de la recepción de una denuncia de una posible situación de acoso escolar sufrida por el/la alumno/a ... (nombre del/de la alumno/a), la dirección del centro decidió que sea usted quien, conforme al protocolo establecido al respecto, se haga responsable de la puesta en marcha de las actuaciones recogidas en el citado protocolo y, en su caso, de la tramitación del expediente que pueda derivar de la investigación de los hechos denunciados.

En este sentido, se le da traslado de la denuncia y del nombre del alumnado implicado para que, con carácter inmediato y conforme al protocolo de actuación establecido, inicie los trámites oportunos y mantenga informada de todas las actuaciones efectuadas a la persona que ocupa la dirección del centro.

Igualmente, queda convocado/a a la reunión que se mantendrá el próximo día ... (día/mes/año), a las ... (horas), en el ... (lugar) de este centro, con el objeto de ofrecerle la información oportuna sobre la situación.

....., de de

Firma

Recibí

(el/la director/a)

(firma de la persona nombrada)

Anexo 6. COMUNICACIÓN A OTROS PROFESIONALES EDUCATIVOS Y/O AGENTES EXTERNOS

Estimado/a señor/a D/D^a...(nombre y apellidos del profesional a quien va dirigida y del que se solicita colaboración), miembro del... (nombre del organismo, EOE, Inspección):

Como persona responsable de la dirección del... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que, después de la recepción de la denuncia de una posible situación de acoso escolar que está sufriendo un/una alumno/a de este centro docente, solicitamos su colaboración para:

- | |
|--|
| ☐ Recopilar toda la información posible que contribuya al adecuado desarrollo del protocolo establecido en el centro ante situaciones de este tipo. |
| ☐ Solicitar su apoyo técnico, necesario para un adecuado desarrollo del protocolo establecido en el centro ante situaciones de este tipo. |
| ☐ Otros motivos: ... |

Por esta razón, lo/la convoco a una reunión urgente que se realizará el próximo día... (día/mes/año), a las... (horas), en el ... (lugar) de este centro, con el objeto de ofrecerle la información oportuna sobre la situación y solicitar su colaboración en algunos aspectos del protocolo que se está desarrollando.

Asimismo, será informado/a puntualmente de las actuaciones que se desarrollen y que puedan requerir de su conocimiento para la adopción de actuaciones que complementen el protocolo puesto en marcha por el centro docente.

....., de de

Firma

Recibí y fui informado/a

(el/la director/a)

(firma de la persona de la que se solicita colaboración)

Anexo 7. RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN

Datos del centro docente

Nombre del centro	Código del centro
-------------------	-------------------

Persona que comunica la situación de posible acoso escolar

--

Fecha del requerimiento de la intervención (día/mes/año)

--

Posible víctima

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Posible agresor/a

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Tipo de la agresión denunciada

Verbal	Física
☐ Apodosos ofensivos ☐ Insultos ☐ Calumnia, desprestigio, hablar mal de alguien ☐ Provocaciones ☐ Burla pública ☐ Otros	☐ Incomodar (empujones, agresiones leves) ☐ Pegar, agresiones importantes ☐ Esconder cosas ☐ Romper cosas ☐ Robar cosas ☐ Otros
Social	Maltrato mixto
☐ No dirigirle la palabra ☐ Aislar en el grupo y/o en el centro ☐ Ignorar ☐ No dejar participar ☐ Ridiculizar sus opiniones, aspecto, etc. ☐ Comentarios sobre el sexo, raza, religión etc. ☐ Otros ...	☐ Amenazas ☐ Chantaje ☐ Extorsión, obligar a hacer algo con amenazas ☐ Intimidaciones ☐ Comentarios sobre el sexo, raza, religión etc. ☐ Otros ...
Acoso o abuso sexual	Otros
☐ Sí ☐ No ☐ Físico ☐ Verbal	☐ ... ☐ ...
Nuevas tecnologías	
☐ Mensajes al móvil ☐ Llamadas anónimas al móvil ☐ Correos electrónicos ☐ Utilización de la imagen	☐ Grabaciones de sucesos ☐ Mensajes en las redes sociales ☐ Difamación en las redes sociales ☐ Otros

Lugares y momentos en que se produce el maltrato

☐ En el patio ☐ En los pasillos ☐ En los baños ☐ En los vestuarios del gimnasio ☐ En el recreo ☐ En las entradas del centro ☐ En las salidas del centro ☐ En el comedor escolar ☐ En el transporte escolar ☐ En el camino de casa al centro ☐ En el exterior del entorno del centro (lugares de ocio y del barrio) ☐ En la fila de entrada a la clase ☐ En los cambios de clase	☐ En la clase, en ausencia del/de la profesor/a ☐ En la clase, cuando el profesor está hacia el encerado para explicar ☐ En la clase, cuando el profesor está atendiendo a algún/a alumno/a ☐ En el móvil, cuando está en la clase (wsp o sms) ☐ En el móvil, cuando está en casa (wsp o sms) ☐ Por internet, cuando está en el centro (redes sociales, chat o correo electrónico) ☐ Por internet, cuando está en casa (redes sociales, chat o correo electrónico) ☐ Por internet, cuando está en lugares de ocio (redes sociales, chat o correo electrónico) ☐ Otros: ...
--	---

Características del acoso que se detectan

Característica	Sí	No	No sabe/ No contesta
☐ Indefensión (1)	☐	☐	☐
☐ Desequilibrio de poder (2)	☐	☐	☐
☐ Repetición (3)	☐	☐	☐
☐ Personalización (4)	☐	☐	☐
☐ Invisibilidad (5)	☐	☐	☐
☐ Otros (6)	☐	☐	☐

Observaciones

1) *Indefensión: la víctima no responde al maltrato, calla, muestra temor al hablar, no quiere ir al centro, cede a las amenazas y chantajes.*

2) *Desequilibrio de poder: la persona agresora actúa en grupo, tiene más fuerza física, edad o poder que la víctima, presume de sus jugadas ante el grupo, considera cobarde a la víctima.*

3) *Repetición: se deduce del número de ocasiones en que se produce el acoso y/o de su duración en el tiempo.*

4) *Personalización: la víctima es siempre la misma, se elige alguna característica diferencial y se le etiqueta.*

5) *Invisibilidad: el acoso se produce en ausencia de adultos o en lugares (baños, vestuarios, recreos, entradas/salidas) de más difícil control.*

6) *Otros: existe documentación escrita de injurias (mensajes de teléfono, internet...), de lesiones físicas o hay evidencias de estas lesiones*

Hechos observados

Fecha y lugar de realización	Conducta observada	Implicados y testigos

..... de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de las averiguaciones previas)

Anexo 8. ENTREVISTA CON LA PRESUNTA VÍCTIMA

Con este cuestionario se pretende obtener información desde la perspectiva de la posible víctima, así como tranquilizarla y romper su aislamiento social, al tiempo que se le muestra apoyo y protección.

La persona que emplee este cuestionario deberá ser especialmente cuidadosa, mostrar una actitud receptiva y manifestar compromiso objetivo en la recogida de la información. Debe contrastarse la veracidad de la sospecha al mismo tiempo que ofrecer apoyo y escucha.

Se tendrá en cuenta que puede no querer hablar, por lo que deberemos facilitar su comunicación con una actitud comprensiva, dejándola hablar y aproximándose asertivamente, y que no se sienta cuestionada.

Debemos iniciar esta entrevista con preguntas genéricas, abiertas, de forma indirecta, de manera que se relaje y establecer un ambiente distendido, para luego centrar la entrevista en los supuestos hechos y ganar la confianza del interlocutor (frases del tipo “estamos aquí para ayudarte”, “todo lo que hablemos queda entre nosotros”, “no tienes que sentirte culpable de lo que te pasa”... En los casos de ciberacoso sexista y/o sexual, conviene preguntar sobre contenidos de este tipo de acoso para verificarlo). Se finalizará mostrando una actitud tranquilizadora (frases del tipo: “esta situación va a cambiar”, “no estás solo/a en esto”, “te podemos ayudar”...).

Algunas preguntas tipo son las que se registran a continuación. Este cuestionario de preguntas es totalmente abierto y deberá adaptarse a las respuestas que vaya dando la persona entrevistada, con la finalidad de recopilar la máxima información en un clima de seguridad para la posible víctima.

Datos personales de la presunta víctima

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	---

Preguntas para la recogida de una información inicial y registro de las respuestas

Las respuestas permitirán saber cómo es la situación de la presunta víctima en el centro.

Preguntas tipo	Respuestas
■ ¿Cómo te encuentras en la clase?	
■ ¿Te sientes integrado/a en el centro?	
■ ¿Tienes amigos/as?	
■ ¿Cómo son las relaciones con tus compañeros y con tus compañeras?	
■ ¿Cómo son las relaciones con el profesorado?	
■ ¿Y con el personal no docente?	
■ ¿Sabes en qué consiste el acoso?	
■ ¿Son frecuentes estas situaciones en el centro? ¿Cuáles son las más habituales?	
■ ¿Por qué crees que se dan este tipo de situaciones?	
■ ¿Sufriste alguna de estas situaciones en alguna ocasión?	
■ ...	
■ ...	
■ ..	

Preguntas para el análisis de la situación ocurrida y registro de las respuestas

Se trata de que la presunta víctima haga un relato del suceso en el que se ve implicada.

Preguntas personales	Respuestas
■ ¿Qué fue lo que ocurrió?	
■ ¿Cuándo sucedieron los hechos?	
■ ¿Dónde sucedieron los hechos?	
■ ¿Se repitió esta situación en otras ocasiones?	
■ ¿Desde cuándo ocurre esta situación?	
■ ¿Cómo te sientes ante estos sucesos?	
■ ¿Qué haces tú para evitar el conflicto?	
■ ¿Qué haces tú cuando ocurre?	
■ ¿Qué haces tú para solucionar lo ocurrido?	
■ ¿Qué piensas que se podría hacer para evitar que se reprodujera una situación similar?	
■ ...	
■ ...	

Preguntas personales específicas del ciberacoso	Respuestas
▪ Supe que hay chicos y chicas que se están metiendo con otros/as por medio del móvil y de internet. ¿Tú sabes algo?	
▪ ¿Qué opinas de esto? ¿Por qué crees que lo hacen?	
▪ ¿Qué hace la persona que recibe estos insultos o burlas? ¿Qué piensas que podría hacer?	
▪ ¿Conoces a alguien a quien le esté pasando?	
▪ ¿Sabes de alguien que se burle de los demás o que sufra burlas?	
▪ Tú sabes que en el centro estamos para ayudarlos y que no podemos permitir que esto le suceda a nuestro alumnado. ¿Te ocurrió alguna vez a ti? ¿Te está pasando?	
▪ ¿El problema es con internet o con el teléfono móvil? ¿Redes sociales, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube...?	
▪ ...	
▪ ...	
Preguntas sobre la/s persona/s presuntamente acosadora/s	Respuestas
▪ ¿Sabes quién es la persona que está haciendo esto? ¿Es una persona sola o son varias?	
▪ ¿Cómo lo sabes? Suele ser muy difícil saber quién hace estas cosas, ¿no?	
▪ ¿A qué se debe que lo hiciera o hicieran?	
▪ ...	
▪ ...	
Preguntas sobre las personas observadoras/espectadoras	Respuestas
▪ ¿Hay más personas que lo saben? ¿Quién más conoce la situación?	
▪ ¿Por qué lo sabe? ¿Se lo contaste tú?	
▪ ¿Dónde estaba esa persona cuando sucedieron los hechos?	
▪ ¿Cómo reaccionó o reaccionaron las personas que estaban presentes?	
▪ ...	
▪ ...	
Preguntas sobre las propuestas de la presunta víctima	Respuestas
▪ ¿Qué piensas que debería hacer el profesorado del centro o la dirección para solucionar el problema?	
▪ ...	
▪ ...	

Comunicación de acciones

Resumen de la información a la presunta víctima sobre las medidas urgentes de protección que se pueden poner en marcha para tranquilizarla.

Medidas urgentes de protección a la presunta víctima	
■	...
■	...
■	...

....., de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 9. ENTREVISTA CON LA/S PERSONA/S PRESUNTAMENTE ACOSADORA/S

Con este cuestionario se pretende obtener información desde la perspectiva de la/s posible/s persona/s agresora/s, mostrándole/s la postura del centro de intolerancia a las agresiones y haciéndoles visualizar las consecuencias de su conducta. En el caso de ser varias las personas posibles acosadoras, se le hará una entrevista individual a cada una de ellas y por separado, intentando que no se comuniquen entre ellas hasta que se entreviste a todas. Previamente, se le deberá hacer la entrevista a la víctima.

La persona que haga esta entrevista deberá ser especialmente cuidadosa, mostrar una actitud receptiva y manifestar compromiso objetivo en la recogida de la información, adecuándola a las características de la situación y del/de la agresor/a (líder, cómplice...). Deberá dejar claro que está contrastando la veracidad de la sospecha y que se pretende escuchar a todas las partes, sin que la persona entrevistada se sienta cuestionada.

Se tendrá en cuenta que puede no querer hablar, por lo que deberemos mantener una actitud firme, no sermonear, no adelantar información y buscar un tiempo y un espacio adecuados que faciliten la comunicación en un ambiente distendido.

Debemos iniciar esta entrevista de forma genérica, con preguntas abiertas e indirectas, preguntando por la víctima, mostrando cierto conocimiento de la situación, partiendo de preguntas genéricas y menos comprometidas para luego centrarse en el tema y llegar a preguntas más específicas y difíciles, mostrando cierta empatía para provocar la apertura del interlocutor, y finalizar dejando claro que el centro no es neutral (frases del tipo: “en nuestro centro no se permiten estas conductas”). Debemos comunicarle las medidas que se pueden adoptar y dejar abierta la posibilidad de que el/la agresor/a muestre arrepentimiento, teniendo en cuenta la voluntad de la víctima.

Algunas preguntas tipo son las que se registran a continuación. Este cuestionario de preguntas es totalmente abierto y deberá adaptarse a las respuestas que vaya dando la persona entrevistada, con la finalidad de recabar la máxima información en un clima de confianza.

Datos personales de la persona presuntamente acosadora

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Preguntas para la recogida de una información inicial y registro de las respuestas

Las respuestas permitirán saber cómo es la situación de la persona presuntamente acosadora en el centro.

Preguntas tipo	Respuestas
▪ ¿Cómo te encuentras en la clase?	
▪ ¿Te sientes integrado/a en el centro?	
▪ ¿Tienes amigos/as?	
▪ ¿Cómo son las relaciones con el profesorado?	
▪ ¿Y con el personal no docente?	
▪ ¿Sabes en qué consiste el acoso?	
▪ ¿Son frecuentes estas situaciones en el centro? ¿Cuáles son las más habituales?	
▪ ¿Por qué crees que se dan este tipo de situaciones?	
▪ ¿Sufriste alguna de estas situaciones en alguna ocasión?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas para el análisis de la situación ocurrida y registro de las respuestas

Se trata de que la persona presuntamente acosadora haga un relato del suceso en el que se ve implicada.

Preguntas tipo	Respuestas
▪ ¿Molestaste a algún compañero o compañera en los últimos días?	
▪ ¿Eres amigo/a de?	
▪ ¿Sabes si le pasa algo?	
▪ ¿Lo/la dejáis de lado? ¿Por qué lo hacéis?	
▪ ¿A ti te consta que haya algún motivo o que pasara algo importante?	
▪ ¿Qué fue lo que ocurrió?	
▪ ¿Dónde sucedieron los hechos?	
▪ ¿Desde cuándo ocurre esta situación? ¿Son hechos aislados o se repiten?	
▪ ¿A qué se debe esta situación?	
▪ ¿Piensas que es motivo para que se metan con él o con ella?	
▪ ¿Cómo te sentirías tú en su lugar? ¿Qué hace esa persona? ¿Crees que se lo cuenta a alguien?	
▪ ¿Piensas que se pudo evitar?	
▪ ¿Qué hacen las personas que te rodean para evitar esta situación? ¿Se lo cuentan a alguien?	
▪ ¿Los demás hacen algo para ayudarle? ¿Y para ayudarte a ti? ¿Necesitas ayuda tú también?	
▪ ¿Cómo piensas que se podría solucionar el problema?	
▪ ¿Cuál es tu compromiso para llevar adelante esta solución?	

Preguntas específicas del ciberacoso	Respuestas
▪ Supe que hay chicos y chicas que se están metiendo con otros por medio del móvil y de internet. ¿Tú sabes algo?	
▪ ¿Qué opinas de esto? ¿Por qué crees que lo hacen?	
▪ ¿Qué hace la persona que recibe insultos o burlas? ¿Qué piensas que podría hacer?	
▪ ¿Conoces a alguien a quien le esté pasando?	
▪ ¿Sabes de alguien que se burle de los demás o que sufra burlas?	
▪ Tú sabes que en el centro estamos para ayudarlos y que no podemos permitir que esto le suceda a nuestro alumnado. Parece ser que desde hace algunos días se está produciendo una situación de estas, ¿tú sabes algo?	
▪ Cuéntame algunas cosas de las que hiciste con el móvil o con internet que creas que pudieran resultarle desagradables a algún compañero o compañera.	
▪ ¿Te ocurrió alguna vez a ti? Y tú, ¿lo hiciste alguna vez?	
▪ ¿Estás haciéndolo ahora? ¿Por qué lo haces?	
▪ Para esto, ¿utilizas internet o el teléfono móvil? ¿Redes sociales, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube...?	
▪ ¿Por qué crees que no le gusta lo que haces? ¿Cómo lo sabes? ¿Sabe esa persona que eres tú?	
▪ ¿Lo haces también en la vida real, cara a cara?	
▪ ...	
▪ ...	
Preguntas sobre las propuestas de la persona presuntamente acosadora	Respuestas
▪ ¿Que piensas que debería hacer el profesorado del centro o de la dirección para solucionar el problema?	
▪ ...	
▪ ...	

Comunicación de acciones

Resumen de la información al/a la presunto/a acosador/a de las medidas urgentes de protección que se pueden poner en marcha para frenar la posible conducta incorrecta.

Medidas urgentes de protección para frenar la posible conducta incorrecta
▪ ...
▪ ...
▪ ...

..... de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 10. ENTREVISTA CON LA/S PERSONA/S PRESUNTAMENTE ACOSADORA/S

Con este cuestionario se pretende obtener información desde la perspectiva de las personas observadoras/espectadoras, para poder revisarla y contrastarla con la información obtenida del alumnado implicado directamente (posible víctima y persona o personas presuntamente agresora/s), mostrándoles la postura del centro de intolerancia a las agresiones y haciéndoles ver las consecuencias de la conducta de la persona o personas posible/s agresora/s y de la suya propia si no colaboran informando de lo ocurrido.

En el caso de ser varias las personas observadoras/espectadoras, se le hará una entrevista individual a cada una de ellas y por separado, y se intentará que no se comuniquen entre ellas hasta que se entreviste a todas. Previamente, se deberá hacer la entrevista a la presunta víctima.

La persona que haga esta entrevista deberá mostrar una actitud receptiva y manifestar compromiso objetivo en la recogida de la información. Se cuidará mucho no adelantar información y buscar un tiempo y espacio adecuados que faciliten la comunicación, al tiempo que se insistirá en la confidencialidad de la entrevista y en la garantía de su anonimato.

Debemos iniciar esta entrevista con preguntas genéricas, abiertas y de forma indirecta, partiendo de preguntas menos comprometidas, preguntando por la presunta víctima, mostrando cierto conocimiento de la situación para después centrarse en el tema y mostrar empatía, con el fin de provocar la apertura del interlocutor, y finalizar con preguntas más específicas y difíciles, dejando claro que el centro no es neutral (frases del tipo: “en nuestro centro no se permiten estas conductas”) y que evitar el maltrato o acoso escolar es una responsabilidad de todos. Se buscará también la empatía de las personas observadoras/espectadoras con la supuesta víctima.

Algunas preguntas tipo son las que se registran a continuación. Este cuestionario de preguntas es totalmente abierto y deberá adaptarse a las respuestas que vaya dando la persona entrevistada, con la finalidad de recabar la máxima información en un clima de confianza.

Datos personales de la persona observadora/espectadora

Nombre y apellidos (o iniciales de estos)	Curso y grupo	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
---	---------------	--

Preguntas para la recogida de una información inicial y registro de las respuestas

Las respuestas permitirán saber cómo es la situación de la persona observadora en el centro.

Preguntas tipo	Respuestas
▪ ¿Cómo te encuentras en la clase?	
▪ ¿Te sientes integrado/a en el centro?	
▪ ¿Tienes amigos/as?	
▪ ¿Cómo son las relaciones con tus compañeros y compañeras?	
▪ ¿Os mantenéis en contacto, además de en el centro, en la calle, por internet o por teléfono móvil?	
▪ ¿Cómo son las relaciones con el profesorado?	
▪ ¿Y con el personal no docente?	
▪ ¿Sabes en qué consiste el acoso?	
▪ ¿Son frecuentes estas situaciones en el centro? ¿Cuáles son las más habituales?	
▪ ¿Por qué crees que se dan este tipo de situaciones?	
▪ ¿Sufriste alguna de estas situaciones en alguna ocasión?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas para el análisis de la situación ocurrida y registro de las respuestas

Se trata de que haga un relato del suceso en el que estaba como observador/espectador.

Preguntas tipo	Respuestas
▪ ¿En los últimos días, fuiste testigo de alguna de estas situaciones? ¿Cuál?	
▪ ¿Eres amigo/a de?	
▪ ¿Sabes si le pasa algo?	
▪ ¿A ti te consta que haya algún motivo o que pasara algo importante?	
▪ ¿Qué fue lo que ocurrió?	
▪ ¿Dónde sucedieron los hechos?	
▪ ¿Desde cuándo ocurre esta situación? ¿Son hechos aislados o se repiten?	
▪ ¿Dónde estabas cuando ocurrió?	
▪ ¿A qué se debió esta situación? ¿Por qué crees que sucedieron los hechos?	
▪ ¿Son simples bromas, quieren molestar a la otra persona o lo merecía?	

¿Cómo crees que se siente? ¿Cómo te sentirías tú si estuvieras en su situación?	
¿Cómo te sientes cuando presencias este tipo de situaciones?	
¿Te ocurrió alguna vez a ti? ¿Y tú, lo hiciste alguna vez?	
¿Tú qué harías en su situación?	
¿Había alguien más cuando se produjo el incidente?	
¿Se podría hacer algo para solucionarlo?	
¿Hiciste algo para evitar que se produjera esta situación?	
¿Cuántas personas más saben lo que ocurrió?	
¿Qué piensas que se podría hacer para solucionar el problema?	
¿Qué estás dispuesto a hacer tú?	
...	
...	

Preguntas específicas del ciberacoso	Respuestas
Supe que hay chicos y chicas que se están metiendo con otros por medio del móvil y de internet. ¿Tú sabes algo?	
¿Qué opinas de esto? ¿Por qué crees que lo hacen?	
¿Qué hace la persona que recibe insultos o burlas? ¿Qué piensas que podría hacer?	
¿Conoces a alguien a quien le esté pasando?	
¿Sabes de alguien que se burle de los demás o que sufra burlas?	
Parece ser que desde hace algunos días se está produciendo una situación de estas. ¿Tú sabes algo?	
Tú sabes que en el centro estamos para ayudarlos y que no podemos permitir que esto le suceda a nuestro alumnado. Si presenciaste alguna situación de este tipo, ¿tú sabes por qué empezó esta situación y qué medios emplearon para acosar a ese amigo/compañero/conocido (redes sociales, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube...)?	
...	
...	

Preguntas sobre las propuestas de la persona observadora/espectadora	Respuestas
¿Qué piensas que debería hacer el profesorado del centro o de la dirección para solucionar el problema?	
...	
...	

Comunicación de acciones

Resumen de la información a la persona observadora/espectadora de las medidas urgentes de protección adoptadas para frenar la posible conducta incorrecta y proteger a la víctima.

Medidas urgentes de protección para frenar la posible conducta incorrecta y proteger a la víctima	
■	...
■	...
■	...

....., de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 11. ENTREVISTA A LA FAMILIA DE LA POSIBLE VÍCTIMA

Convocatoria

Estimado/a señor/a D/D^a... (nombre y apellidos del padre, de la madre o de la persona tutora legal del alumno o de la alumna):

Como persona responsable de la tramitación del protocolo de acoso escolar iniciado en el... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de continuar con el proceso facilitador del esclarecimiento de los hechos en esta fase de averiguaciones previas.

Con la finalidad de recabar nueva información referida a determinados aspectos de la situación de su hijo/a, lo/la convoco a una nueva reunión el próximo día ... (día/mes/año), a las ... (horas), en el ... (lugar) de este centro.

Asimismo, continuarán siendo informados puntualmente de las actuaciones que se desarrollen y que puedan afectar a su hijo/a.

....., de de

Firma

Recibí y fui informado/a

(persona receptora de la información,
responsable de la tramitación)

(firma/s del/de los representante/s legal/es
del/de la alumno/a)

ENTREVISTA A LA FAMILIA DE LA POSIBLE VÍCTIMA

Cuestionario

La entrevista con la familia de la presunta víctima debe ser especialmente cuidadosa, con la finalidad de contrastar la veracidad de los hechos al tiempo que se le ofrece apoyo y escucha. Es muy importante que no se sienta cuestionada y que perciba que el centro quiere lo mejor para su hijo o su hija.

Se debe comenzar con preguntas genéricas y abiertas, intentando establecer un ambiente distendido, para luego continuar centrando la entrevista en la situación de acoso, partiendo de preguntas menos comprometidas hasta llegar a las más específicas y difíciles. En todo momento, se debe intentar tranquilizar a los familiares informándolos sobre los hechos que se están investigando y las actuaciones inmediatas ya adoptadas en el centro.

Se puede finalizar la entrevista ofreciéndoles, verbalmente y por escrito, algunos consejos sobre cómo actuar desde la familia ante situaciones de este tipo, buscando la mayor colaboración posible durante todo el proceso.

Algunas temáticas que se deberán recoger en las preguntas tipo son las que se registran a continuación. Este cuestionario de preguntas es totalmente abierto y deberá adaptarse a las respuestas que vaya dando la persona entrevistada, con la finalidad de recabar la máxima información en un clima de confianza.

Datos personales del padre, madre o persona tutora legal de la presunta víctima

Nombre y apellidos	DNI	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
--------------------	-----	--

Preguntas para la recogida de una información inicial y registro de las respuestas

Preguntas tipo	Respuestas
Relaciones con otros compañeros o compañeras, miembros de la familia... (medios que emplea): ¿cómo le va en el centro? ¿Se lleva bien con los compañeros y/o compañeras? ¿Están en contacto también con el móvil e internet?	
Estado de salud y/o emocional de su hijo o de su hija (sueño, apetito, sensibilidad...). Información sobre la posibilidad de recibir algún apoyo externo especializado, de ser necesario.	
Aspectos destacables sobre su comportamiento en la casa o en otros contextos diferentes al centro docente (aislamiento, miedo, mutismo, comunicación...): ¿notaron algún cambio reciente en su hijo o en su hija? ¿Cuál?	
Estamos recibiendo noticias de que su hijo o su hija podría estar teniendo problemas con internet y/o el móvil. ¿Saben algo de esto? ¿Le contó su hijo o su hija algo al respecto?	
Actividades diarias del alumno o de la alumna (horarios, tiempo de familia, tiempo de estudio, tiempo de ocio, horario de TV, horario de ordenador, actividades extraescolares...). ¿Utiliza mucho el móvil? ¿Tiene acceso a internet desde el móvil?	
Actividades de ocio y tiempo libre: ordenador, cine, deporte, lectura, videojuegos...	
Otras (las que se consideren de interés para completar información que conduzca a esclarecer los hechos): ¿creen que pueda estar sucediendo algo? ¿Como qué? ¿Hablaron con él o ella? ¿Qué les contó? ¿Cómo creen que le podemos ayudar?	
...	
...	
...	
...	

....., de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 12. ENTREVISTA A LA FAMILIA DE LA/S POSIBLE/S PERSONA/S ACOSADORA/S

Convocatoria

Estimado/a señor/a D/D^a... (nombre y apellidos del padre, de la madre o de la persona tutora legal del alumno o alumna):

Como persona responsable de la tramitación del protocolo de acoso escolar iniciado en el...(nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de continuar con el proceso facilitador del esclarecimiento de los hechos en esta fase de averiguaciones previas.

Con la finalidad de recabar nueva información referida a determinados aspectos de la situación de su hijo/a, lo/la convoco a una nueva reunión el próximo día... (día/mes/año), a las... (horas), en el... (lugar) de este centro.

Asimismo, continuarán siendo informados puntualmente de las actuaciones que se desarrollen y que puedan afectarle a su hijo/a.

..... de de

Firma

Recibí y fui informado/a

(persona receptora de la información,
responsable de la tramitación)

(firma/s del/de los representante/s
legal/es del/de la alumno/a)

ENTREVISTA A LA FAMILIA DE LA/S POSIBLE/S PERSONA/S ACOSADORA/S

Cuestionario

La entrevista con la familia o familias de la presunta persona/s acosadora/s debe ser especialmente cuidadosa, con la finalidad de contrastar la veracidad de los hechos al tiempo que se le ofrece apoyo y escucha. Es muy importante que no se sienta cuestionada y que perciba que el centro quiere lo mejor para su hijo o su hija.

Se debe comenzar con preguntas genéricas y abiertas, intentando establecer un ambiente distendido, para luego continuar centrando la entrevista en la situación de acoso, partiendo de preguntas menos comprometidas hasta llegar a las más específicas y difíciles.

En todo momento, se debe intentar tranquilizar a los familiares informándolos sobre los hechos que se están investigando y las actuaciones ya adoptadas en el centro. Al mismo tiempo, se debe evitar que se sientan culpables por lo que pueda hacer su hijo o su hija, y que cuestionen a la persona que está siendo la supuesta víctima. Afirmaremos que este tipo de hechos no se pueden permitir y que el centro va a desarrollar las actuaciones que considere adecuadas por el bien de su hijo o de su hija y del resto de los/de las compañeros/as. En caso de que se trate de una situación de posible ciberacoso, es conveniente hacerles ver que internet y el teléfono móvil son herramientas muy potentes que pueden causar graves daños, de los que son corresponsables.

Se puede finalizar la entrevista ofreciéndoles, verbalmente y por escrito, algunos consejos sobre cómo actuar desde la familia ante situaciones de este tipo, buscando la mayor colaboración posible durante todo el proceso.

Algunas temáticas que se deberán recoger en las preguntas tipo son las que se registran a continuación. Este cuestionario de preguntas es totalmente abierto y deberá adaptarse a las respuestas que vaya dando la persona entrevistada, con la finalidad de recabar la máxima información en un clima de confianza.

Datos personales del padre, madre o persona tutora legal de la presunta persona acosadora

Nombre y apellidos	DNI	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
--------------------	-----	--

Preguntas para la recogida de una información inicial y registro de las respuestas

Preguntas tipo	Respuestas
Relaciones con otros compañeros o compañeras, miembros de la familia... (medios que emplea): ¿cómo le va en el centro? ¿Se lleva bien con los compañeros y/o compañeras? ¿Están en contacto también con el móvil e internet?	
Estado de salud y/o emocional de su hijo o de su hija (sueño, apetito, sensibilidad...). Información sobre la posibilidad de recibir algún apoyo externo especializado, de ser necesario.	
Aspectos destacables sobre su comportamiento en la casa o en otros contextos diferentes al centro docente (agresividad, mutismo, ocultación, mentira, falta de comunicación...): ¿notaron algún cambio reciente en su hijo o en su hija? ¿Cuál?	
Estamos recibiendo noticias de que su hijo o su hija podría estar usando internet o el móvil para molestar a otro/a niño/a. ¿Saben algo de esto? ¿Le contó su hijo o hija algo al respecto? ¿Se lo contó a otras personas de la familia? ¿A amigos o amigas?	
Actividades diarias del alumno o de la alumna (horarios, tiempo de familia, tiempo de estudio, tiempo de ocio, horario de TV, horario de ordenador, actividades extraescolares...). ¿Utiliza mucho el móvil? ¿Tiene acceso a internet desde el móvil?	
Actividades de ocio y tiempo libre: ordenador, cine, deporte, lectura, videojuegos...	
Otras (las que se consideren de interés para completar información que conduzca a esclarecer los hechos): ¿creen que pueda estar sucediendo algo? ¿Como qué? ¿Hablaron con él o con ella? ¿Qué les contó? ¿Cómo creen que le podemos ayudar?	
...	
...	

....., de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 13. SOLICITUD DE ASESORAMIENTO Y/O APOYO TÉCNICO AL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN DEL CENTRO

Estimado/a señor/a D/D^a... (nombre y apellidos de la persona responsable de la jefatura del departamento de orientación):

Como orientador/a del... (nombre del centro), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que, después de la recepción de una denuncia por posible acoso escolar sufrido por el/la alumno/a... (nombre del/de la alumno/a), solicitamos su asesoramiento y/o apoyo técnico, de acuerdo con el protocolo establecido al respecto.

Será precisa su colaboración y/o intervención para los siguientes aspectos:

- | |
|--|
| ☐ Recopilar información que contribuya al adecuado desarrollo del protocolo establecido en el centro ante situaciones de este tipo, especialmente en lo referido a la adopción de las medidas urgentes de protección a la presunta víctima. |
| ☐ En el caso de determinación de la apertura de un expediente, colaborar en la elaboración de la resolución, orientando a la persona instructora en la adopción de las medidas reeducadoras y correctoras que pudieran imponerse. |
| ☐ Solicitar su apoyo técnico, necesario para la estructuración de las entrevistas que se les van a realizar a los implicados, tal como se establece en el citado protocolo. |
| ☐ Otros motivos: ... |

Por lo que queda convocado/a a la reunión que se mantendrá el próximo día... (día/mes/año), a las... (horas), en el... (lugar) de este centro, con el objeto de ofrecerle la información oportuna sobre la situación y solicitar su colaboración.

..... de de

Firma

Recibí

(persona responsable de la tramitación o el/la director/a)

(persona responsable de la jefatura del departamento de orientación)

Anexo 14. SOLICITUD DE ASESORAMIENTO Y/O APOYO TÉCNICO A OTROS ORGANISMOS

Estimado/a señor/a D/D^a...(nombre y apellidos de la persona responsable de...):

Como ... (cargo en el organismo que se consulta) del ... (nombre del organismo al que nos dirigimos), me dirijo a usted con el objeto de comunicarle que, tras la recepción de una denuncia por posible acoso escolar sufrido por un/una alumno/a del... (nombre del centro docente), solicitamos su asesoramiento y/o apoyo técnico, de acuerdo con el protocolo establecido al respecto.

Será precisa su colaboración y/o intervención para los siguientes aspectos:

- ☐ Recopilar información que contribuya al adecuado desarrollo del protocolo establecido en el centro ante situaciones de este tipo, especialmente en lo referente a la adopción de las medidas que puedan extralimitar el entorno educativo.
- ☐ Solicitar su apoyo técnico, necesario para la estructuración de las entrevistas que se van a realizar a los implicados, sobre todo en el entorno de sus familias, tal como se establece en el citado protocolo.
- ☐ Otros motivos: ...

Por lo que queda convocado/a a la reunión que tendrá lugar el próximo día... (día/mes/año), a las ... (horas), en el... (lugar) de este centro, con el objeto de ofrecerle la información oportuna sobre la situación y solicitar su colaboración.

....., de de

Firma

Recibí

(el/la director/a)

(firma de la persona representante del organismo)

Anexo 15. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Datos del centro docente

Nombre	Código
Dirección	
Responsable de la dirección	

Breve descripción de los hechos (fecha de conocimiento, tipo de incidencia, lugar...)

Hecho	Medio/Forma	Lugar	Fecha

Observaciones

--

Datos del alumnado implicado

Datos de la presunta víctima		
Nombre y apellidos.		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
Representante legal 1	DNI	Parentesco
Representante legal 2	DNI	Parentesco

Datos del/de la presunto/a agresor/a		
Nombre y apellidos		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
Representante legal 1	DNI	Parentesco
Representante legal 2	DNI	Parentesco
Nombre y apellidos		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre

Representante legal 1	DNI	Parentesco
Representante legal 2	DNI	Parentesco

Datos del alumnado observador/espectador		
Nombre y apellidos		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
Nombre y apellidos.		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre
Nombre y apellidos		
Curso/Grupo	Edad	Sexo ☐ Mujer ☐ Hombre

Datos de otros posibles observadores	Cargo/Puesto
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	
Nombre y apellidos	

Datos de los profesionales implicados

Nombre y apellidos	Cargo/Puesto
Director/a	
Responsable atención/apoyo a la víctima	
Responsable tramitación protocolo	
Instructor/a del expediente	
Departamento de orientación	
Otros profesionales del centro	
Otros profesionales externos	
Otros	

Medidas adoptadas de protección y control

Persona objeto de la medida	Medidas
La presunta víctima	
La/s presunta/s persona/s agresora/s	
El alumnado observador/espectador	

Actuaciones desarrolladas

Entrevistas		Nombre y apellidos	Fecha
Presunta víctima	Alumno/a		
	Familia		
Presunto/s agresor/es	Alumno/a		
	Familia		
	Alumno/a		
	Familia		
	Alumno/a		
	Familia		
Alumnado observador/espectador	Alumno/a		
	Alumno/a		
	Alumno/a		
Otros profesionales del centro y/o externos			
Otros profesionales del centro y/o externos			
Otros profesionales del centro y/o externos			

Otras actuaciones (si son relevantes)

Actuación	Información recogida (breve descripción)	Fecha

Observaciones

Recoger los aspectos que se consideren relevantes y que no estén reflejados en los apartados anteriores

--

Conclusiones y propuesta

Situación o no de acoso escolar	
☐ Se confirman indicios suficientes de una situación de acoso escolar y/o ciberacoso, tras el análisis de la información recabada	☐ Del análisis de la información recabada no se derivan indicios suficientes de la existencia de acoso
☐ Propuesta de inicio del expediente oportuno a la dirección del centro	☐ Propuesta de revisión de las medidas de prevención y de sensibilización del centro, en materia de convivencia, sobre todo: ☐ Plan de convivencia y normas de convivencia. ☐ Normas de organización y funcionamiento del centro ☐ Otras
☐ Recomendación de comunicación a otros organismos (casos de especial gravedad) ☐ Sí (indicar a cuál/cuáles) ... ☐ No	

..... de de

Firma

(persona receptora de la información, responsable de la tramitación)

Anexo 16. PROPUESTA DE MEDIDAS QUE HAY QUE ADOPTAR. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Propuesta que le hace la persona responsable de la tramitación a la dirección del centro docente. Estas medidas son continuación de las adoptadas en un primer momento por la dirección del centro como medidas urgentes/cautelares al inicio del procedimiento.

Datos del centro docente

Nombre	Código
Dirección	
Responsable de la dirección	

Medidas propuestas de protección a la presunta víctima

Medida	Grado de consecución	Evaluación

Otras medidas

Medida	Grado de consecución	Evaluación
Con el grupo-clase del alumnado implicado		
Con el alumnado observador/espectador		
Con las familias del alumnado implicado		
Con las familias del alumnado del centro en general		

Medida	Grado de consecución	Evaluación
Con el equipo docente del alumnado implicado		
Con el equipo docente del centro en general		

Observaciones

Recoger los aspectos que se consideren relevantes y que no estén reflejados en los apartados anteriores

....., de de

Firma

Recibí

(persona responsable de la tramitación)

(el/la director/a)



www.educonvives.gal

PROTOCOLO
EDUCATIVO PARA
LA PREVENCIÓN,
DETECCIÓN Y
TRATAMIENTO
DEL **ACOSO
ESCOLAR Y
CIBERACOSO**