

PROTOSCOLOS DE ACOSO Y CIBERACOSO ESCOLAR EN ANDALUCÍA

INTRODUCCIÓN

Los protocolos de actuación constituyen una de las principales medidas que las CC.AA. han establecido ante indicios de situaciones que pudieran determinarse de acoso escolar o ciberacoso. Esta medida, además de otorgar una seguridad jurídica al profesorado, aporta información sobre cómo se debe actuar ante la sospecha de estos casos y qué actuaciones deben seguirse, unificando así el procedimiento en todos los centros escolares del territorio (Peñalva-Vélez y Vega-Osés, 2018). En Andalucía estos protocolos vienen dictaminados por las siguientes normativas:

[ORDEN de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. \(BOJA núm. 132, de 7 de julio de 2011\).](#)

[Orden de 28 de abril de 2015 por la que se modifica la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. BOJA número 96 de 21 de mayo de 2015 \(Protocolo de actuación sobre identidad de género\).](#)

[Instrucciones de 11 de enero de 2017 de la Dirección General de Participación y Equidad en relación con las actuaciones específicas a adoptar por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso.](#)

Es importante que estos protocolos y su legislación queden incluidos dentro del Plan de Convivencia de cada centro de la manera más contextualizada posible. No obstante, en la práctica, es común que estos protocolos sean desconocidos por los docentes y el resto de la comunidad educativa, lo que deriva que, en ocasiones, no se pongan en marcha hasta que ya se ha detectado la situación de acoso o existen un gran número de indicios, no considerando actuaciones preventivas ni tampoco medidas restaurativas para la víctima (Fuensanta, 2019).

Así pues, en los siguientes apartados se realizará un resumen de los pasos a seguir indicados en estos protocolos, destacando aquellas particularidades o actuaciones complementarias indicadas en el caso de aplicación del protocolo de ciberacoso.



PASO 1. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospechas de una situación de acoso sobre algún alumno o alumna, tiene la obligación de comunicarlo y siempre se informará al director o directora o, en su ausencia, a un miembro del equipo directivo

El centro debe tomar en consideración la situación de acoso o ciberacoso **aunque las agresiones o los ataques se hayan producido fuera de las instalaciones del centro o fuera del horario escolar**. También basta con que una de las personas implicadas esté escolarizada en el centro para ponerlo en marcha.

Si es la familia la denunciante de un posible caso de ciberacoso, se levantará acta de la reunión con la dirección del centro en la que se recoja el relato de los hechos y el compromiso del centro de iniciar el correspondiente protocolo, **informando del inicio del mismo a la inspección educativa**. Cuando existan indicios de delito, riesgo o posible desprotección el caso se pondrá también en conocimiento de la fiscalía por la dirección del centro.

Debe tenerse en cuenta siempre los principios de **discreción, la confidencialidad y el respeto a la intimidad** de los alumnos y alumnas implicados, así como de sus familias.

PASO 2. ACTUACIONES INMEDIATAS

Se reunirá el equipo directivo con el tutor o tutora de los alumnos o alumnas afectados y la persona o personas responsables de la orientación en el centro para recopilar información, analizarla y valorar la intervención que proceda, debiendo registrarse por escrito

En los casos de **ciberacoso**, cuando existan indicios de que pueda tratarse de un caso de agresión de **contenido sexista, violencia de género o acoso sexual**, se recomienda que esté presente en la reunión **la persona coordinadora del plan de igualdad del centro**. Para la valoración de las actuaciones a desarrollar ante una posible situación de ciberacoso, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Identificación del alumnado implicado como presuntos agresores y víctimas.
- b) Edad y características psicológicas del alumnado implicado.
- c) Relación entre la víctima y la persona o personas agresoras (posible caso de violencia de género).
- d) Intencionalidad del agresor o agresores, valorando posibles antecedentes.
- e) Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados.
- f) Las evidencias electrónicas o pruebas que se han podido aportar, velando por la conservación de las mismas, realizando, en su caso, capturas o fotografías de la pantalla, que puedan servir como prueba del proceso o situación de acoso o intimidación.
- g) Difusión y alcance de las acciones.

h) Facilidad o dificultad para detener el ciberacoso.

i) Tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso.

j) Repercusión e impacto en la víctima

PASO 3. MEDIDAS DE URGENCIA

Se tomarán medidas dirigidas a:

- Garantizar la inmediata seguridad de la presunta víctima, así como medidas específicas de apoyo y ayuda.
- Medidas cautelares dirigidas al presunto agresor/a

En caso de **ciberacoso...**

-Recomendar a la presunta víctima la disminución del uso del teléfono móvil e Internet, que mantenga la información personal que pueda ser sensible en privado y evite responder a posibles provocaciones.

-Recomendar **que se conserven las evidencias del acoso o ataque recibido, y proceda a bloquear al acosador o acosadora**, denunciando a los servicios de la red el comportamiento inapropiado.

-En función de la gravedad, poner en conocimiento los hechos y solicitar las oportunas medidas cautelares de protección a la Fiscalía, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, la Policía Local

-Implicación, en su caso, de alumnado **ciberdefensor** para proporcionar apoyo, ayuda y seguridad a la posible cibervíctima

-**Incluir el apoyo emocional adulto** a través de un profesor/a de referencia.

-Establecer **medidas cautelares dirigidas a los presuntos ciberagresores**, incluyendo la supervisión o privación temporal del uso del teléfono móvil e Internet.

PASO 4. TRASLADO A LAS FAMILIAS O RESPONSABLES LEGALES.

El tutor o tutora, o la persona o personas responsables de la orientación en el centro, previo conocimiento del equipo directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, pondrán el caso en conocimiento de las familias o responsables legales del alumnado implicado, aportando información sobre la situación y sobre las medidas adoptadas.

PASO 5. TRASLADO AL RESTO DE PROFESIONALES QUE ATIENDEN AL ALUMNADO ACOSADO

El director o directora, podrá informar de la situación al equipo docente del alumnado implicado. Si lo estima oportuno informará también al resto del personal del centro y a otras instancias externas (sociales, sanitarias o judiciales, en función de la valoración inicial).

PASO 6. RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE DISTINTAS FUENTES

El equipo directivo recabará la información necesaria a través de:

- Recopilación de la documentación existente sobre el alumnado afectado.
- Observación sistemática de los indicadores de acoso/ciberacoso y recopilación de pruebas o evidencias.
- Asimismo, la dirección del centro solicitará **la colaboración del departamento de orientación o al equipo de orientación educativa, junto con el tutor/a para completar la información** a través de técnicas de observación, entrevistas... Si se estima conveniente, se completará la información con otras fuentes complementarias, tales como el personal de administración y servicios, o personal de los servicios sociales correspondientes.

Una vez recogida toda la información, **el director o directora del centro realizará un informe con los datos obtenidos.**

6.1. CONSEJOS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LAS ENTREVISTAS.

Entrevistas con la "víctima":

- Cuidar la acogida, mostrando la preocupación del centro por su seguridad y su bienestar.
- Practicar la escucha activa** a fin de que el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso pueda expresarse con libertad y confianza.
- Velar por la discreción y confidencialidad
- En ningún caso resulta aconsejable el careo entre la víctima y los presuntos agresores/as, ni entre sus familias.**
- Informar a la víctima de las medidas cautelares y de protección que se van a adoptar en el centro, y de la posibilidad de recibir apoyo o asesoramiento por parte de instancias externas al centro.

Entrevistas con los "agresores/as":

- Información sobre los hechos acontecidos y las evidencias recopiladas, así como la aclaración de las circunstancias en que se han producido
- Su valoración y actitud ante las consecuencias producidas** y, de modo expreso, su predisposición ante subsiguientes procesos de asunción de responsabilidades, reparación del daño y reconciliación o restablecimiento de la convivencia.
- Información de las medidas cautelares que se van a adoptar y las posibles correcciones o medidas disciplinarias que se podrán adoptar.
- En caso de que exista una **denuncia** interpuesta ante la Fiscalía o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, **la entrevista con el alumnado denunciado deberá producirse en presencia de su padre, madre o tutores legales**, limitándose a facilitarles la información sobre las medidas cautelares que va a adoptar el centro, la propuesta o plan de actuación para evitar la interrupción de su proceso formativo y la posibilidad de recibir apoyo o asesoramiento por parte de instancias externas al centro.

Entrevistas con las familias:

Las entrevistas con las familias de las alumnas o los alumnos implicados **deben hacerse por separado, evitando cualquier tipo de careo o enfrentamiento entre las familias.**

Con la familia de la presunta víctima:

- Mostrar la preocupación del centro por su hijo o hija, y el interés por reconducir la situación.
- Informar sobre los pasos que se han dado, las conclusiones a las que se ha llegado y las medidas cautelares y de protección adoptadas.
- Solicitar la información que puedan aportar en relación al caso, y su posterior colaboración.
- Aportar pautas de actuación para abordar y trabajar el tema en casa** a fin de encauzar adecuadamente la situación.

Con la familia del presunto agresor/a

- Ofrecer información sobre los hechos y datos recabados, haciendo ver la gravedad de los mismos y la necesidad de ofrecer una respuesta adecuada
- Solicitar su colaboración para afrontar adecuadamente el caso**
- Insistir en la necesidad de actuar con la mayor discreción.
- Hacerles ver la importancia que para sus propios hijos o hijas puede tener abordar el caso adecuadamente y las posibles repercusiones que el no hacerlo puede tener en su formación y su futuro**, así como su gravedad de acuerdo con lo establecido en la propia legislación educativa y en el Código Penal.

Entrevistas con el resto de los alumnos/as del grupo:

Las entrevistas con compañeros o compañeras que puedan ser conocedores de la situación detectada **se realizarán con el fin de recabar información y solicitar la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir los efectos perniciosos producidos.**

PASO 7. APLICACIÓN DE CORRECCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

Una vez recogida y contrastada toda la información, **se procederá por parte del director o directora del centro** a la adopción de correcciones en función de lo establecido en el plan de convivencia del centro y en la normativa vigente al respecto.

Estas correcciones o medidas disciplinarias **se registrarán en el sistema de información Séneca, especificando en su caso, que responden a un caso de ciberacoso.**

PASO 8. COMUNICACIÓN A LA COMISIÓN DE CONVIVENCIA

El director o directora del centro trasladará el informe realizado tras la recogida de información así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas, a la comisión de convivencia del centro.

PASO 9. COMUNICACIÓN A LA INSPECCIÓN EDUCATIVA

El equipo directivo remitirá el informe al Servicio Provincial de Inspección de Educación, **sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso**, tal como se establece en el Paso 2 de este protocolo

PASO 10. MEDIDAS Y ACTUACIONES A DEFINIR

El equipo directivo, con el asesoramiento de la persona o personas responsables de la orientación educativa en el centro, definirá un conjunto de medidas y actuaciones para cada caso concreto de acoso escolar. Asimismo, si se considera necesario, podrá contar con el asesoramiento del Gabinete Provincial de Asesoramiento sobre la Convivencia Escolar y de la inspección educativa. Estas medidas y actuaciones incluirán:

- Medidas de aplicación en el centro y en el aula.
- Medidas que garanticen el tratamiento individualizado de las víctimas y los agresores/as
- Sensibilización para el resto del alumnado implicado y los espectadores.
- Medidas correctivas para los agresores/as, tal y como se recogen en el Plan de Convivencia.
- Medidas que aseguren el cese del acoso y la protección a la víctima.

La dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas y actuaciones previstas, **informando periódicamente a la comisión de convivencia, a las familias o responsables legales del alumnado y al inspector o inspectora de referencia** del grado del cumplimiento de las mismas y de la situación escolar del alumnado implicado.

PASO 11. COMUNICACIÓN A LAS FAMILIAS O RESPONSABLES LEGALES.

Se informará a las familias del alumnado implicado de las medidas y actuaciones de carácter individual, así como las medidas de carácter organizativo y preventivo propuestas para el grupo, nivel y centro educativo, conservando en todo momento confidencialidad absoluta en el tratamiento del caso.

PASO 12. SEGUIMIENTO DEL CASO

El inspector o inspectora de referencia así como la Comisión de Convivencia en los casos de ciberacoso, realizarán un seguimiento de:

1. Las actuaciones desarrolladas con la víctima y el alumnado acosador.
2. Las actuaciones desarrolladas en el aula y con el conjunto del alumnado del centro.
3. Las actuaciones desarrolladas con las familias del alumnado implicado.
4. Las actuaciones de sensibilización y formación desarrolladas con el profesorado y el personal de administración y servicios.
5. Las medidas para promover la sensibilización e implicación de toda la comunidad educativa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cerezo Ramírez, F. (2019) Los protocolos de actuación con víctimas de acoso escolar. Análisis de una normativa institucional. *Journal of Psychology and Education*, 14(2), 167-172

Vega-Osés, A. y Peñalva-Vélez, A. (2018). Los protocolos de actuación ante el acoso escolar y el ciberacoso en España: un estudio por comunidades autónomas. *International Journal of New Education*, 1(1), 51-76 <https://doi.org/10.24310/ijne1.1.2018.492>