

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ESCOLAR PARA CASOS DE CIBER ACOSO.**

### **1.- INTRODUCCIÓN.**

El objetivo de este protocolo es detectar y atender posibles situaciones de acoso escolar que puedan surgir en la institución. Es una herramienta que ofrece una guía de actuación, en la que se delimitan pasos a seguir, procedimientos, responsabilidades y supervisión.

Este protocolo señala que no deben pasar más de tres días para los casos no evaluados como ciber acoso, y siete días para los que sí lo son, desde su detección hasta la resolución.

Dirigirá a todas las actuaciones el instructor, una persona del Consejo Directivo del Instituto, nombrado por el propio Consejo.

El protocolo pretende ser una guía de ayuda en la prevención de situaciones de acoso, en la detección de posibles situaciones y en su tratamiento, una vez que la situación se ha producido y el Instituto debe intervenir.

### **2.- FASES DEL PROCESO.**

Fase 1: Detección y obtención de la información preliminar.

Fase 2: Valoración del caso, investigación y primeras propuestas.

Fase 3: Plan de actuación.

Fase 4: Evaluación y seguimiento del plan.

#### **2.1.- FASE 1. DETECCIÓN Y OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR.**

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de que puede estar produciéndose un caso de ciber acoso entre iguales, pondrá esta circunstancia en conocimiento de algún profesor, preferentemente el preceptor, o de algún miembro del equipo directivo. Es imprescindible mantener la confidencialidad y la discreción en todos los procesos.

La información recibida deberá ponerse en conocimiento del equipo directivo. Habitualmente encargará al instructor, un directivo con experiencia, criterio y solvencia reconocida, nombrado a tal efecto al inicio de curso, que analice la situación en colaboración con el preceptor siguiendo los siguientes pasos:

- Análisis de la información recibida y de las pruebas que constituyen la situación puesta en conocimiento del centro.
- Determinación de los alumnos implicados. Valoración de antecedentes y posibles experiencias de relación en espacios comunes, aulas, actividades complementarias y extra escolares.
- En su caso, valoración de una posible entrevista con el alumno presuntamente objeto de maltrato y el desarrollo del plan de entrevistas (según necesidad y pertinencia: compañeros, profesores, familias de los alumnos implicados, etc.).

Todo ello en el marco de la más absoluta discreción y confidencialidad y solicitando, si se estima necesario, entrevista con la familia del presunto alumno objeto de acoso.

## **2.2.- FASE 2. VALORACIÓN DEL CASO, INVESTIGACIÓN Y POSIBLES MEDIDAS DISCIPLINARIAS.**

El equipo directivo planificará, de acuerdo con el instructor del expediente, el proceso de investigación y valoración de la situación, en función de datos recabados en la información preliminar.

Se informará también al preceptor, y, en su caso, al comité de sana convivencia escolar. De la citada valoración y, según los indicios y pruebas con los que se cuente, dependerá la adopción de medidas. La valoración, en definitiva, es fundamental para la delegación del proceso.

Ante evidencias de ciber acoso y, aunque se sigue recopilando y analizando información, se contemplará con carácter prioritario la intervención inmediata para evitar que la situación se mantenga; todo ello previo a la toma de decisiones que puedan plantearse al final del proceso. Se trata, en primer lugar, de detener con rotundidad y rapidez la situación detectada.

La investigación contemplará las actuaciones que se detallan a continuación:

### 2.2.1 Búsqueda de información

**Con los implicados:** solicitud de información y obtención de datos concretos de lo que ha pasado.

**Entrevista con el alumno que ha sido objeto de la acción:** se trata de conocer los hechos en todas sus circunstancias y consecuencias, e identificar a los presuntos agresores. La finalidad es poder valorar el caso con la mayor objetividad posible y, en consecuencia, adoptar las medidas que se estimen pertinentes de la manera más adecuada. Todo ello, con total garantía de confidencialidad. En concreto, en esta primera conversación, es necesario:

- Pedirle que traigas impresas las amenazas, los insultos, o incluso (previo permiso de los padres), imprimirlas en el mismo despacho con el profesor delante.
- Pedirle que, en ningún caso, responda a las amenazas o a los insultos del mismo modo. Recordarle que la violencia no es nunca solución válida. Hay que ayudarlo, además, a saber perdonar y a no guardar rencor.
- Indicarle que ese mismo día, nada más llegar a casa, habló con sus padres, diciéndoles además que, al acabar la conversación, el preceptor llamará a sus padres para informarles.

- Hablar con los padres personalmente o por teléfono inmediatamente después de la conversación con el alumno, Informándoles de lo ocurrido y asegurándoles que se está estudiando la situación y se les citará en el instituto, en cuanto se disponga de la información (no más de tres días desde que se han conocido los hechos).

**Entrevista con el alumno o alumnos causantes de la acción:** deberá contemplar su valoración de los hechos, su actitud ante las consecuencias y su disposición ante la reparación y reconciliación con el alumno objeto del maltrato.

Esta entrevista debe hacerse, si es posible, el mismo día que se ha hablado con el alumno afectado. Si son varios alumnos, debe intentarse a hablar con todos ellos en el mismo módulo de clase, para evitar que la situación se complique al comentar entre ellos mismos lo sucedido.

Antes de dar este paso, es fundamental tener todos los datos bien claros. Es decir, hay que confirmar de un modo nítido la información que ha llegado al instituto, con el papel impreso con los insultos o las amenazas delante, siempre que sea posible. En concreto, en esta entrevista:

- El objetivo es conseguir que el alumno que ha realizado la acción reconozca el hecho, y asuma su responsabilidad. Es importante que compruebe que en el instituto sólo se juzga la acción, nunca a la persona. Por tanto, quien hable con él debe hacerle entender que lo que ha hecho está mal y que ha provocado un daño.
- Hay que ayudarle también a ponerse en la situación del agredido, hacerle caer en la cuenta de la gravedad del hecho (aunque sea inconscientemente), pedirle que nunca más cometa una acción semejante, y sugerirle que pida perdón (en el momento que con prudencia se estime oportuno).
- Hay que explicarle, además, que se le ha dicho al alumno afectado que tiene la obligación de avisarnos en el momento en que vuelva a ocurrir algo así. En ese caso, tomaríamos una medida contundente e inmediata.
- Después de hablar con el alumno, conviene llamar a los padres para que, delante de ellos, reconozca los hechos y en ese momento acceda a su red social y borre los datos, fotos, etc. Si se negaran el alumno y sus padres, habría que valorar informar a las autoridades educativas, policiales y judiciales competentes.

**Entrevista con los compañeros que puedan conocer la situación:** Respetando siempre el anonimato de los implicados, en estas entrevistas se recabará información y se solicitará la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir sus efectos.

Estas entrevistas han de ayudar a precisar el alcance de lo ocurrido y, por una vía distinta del alumno que ha sufrido la acción, saber quien ha sido el causante. La

experiencia indica que conocer por diversas vías tienes el causante de la acción, es imprescindible para afrontar eficazmente la conversación con ese alumno y sus padres.

**En la entrevista con la familia del alumno objeto de la acción**, se mostrará una actitud decidida a esclarecer los hechos y a tomar las medidas que sean precisas aplicando la normativa del instituto, con la necesaria discreción. Se les solicitará también colaboración para posibles actuaciones posteriores.

Si se ha informado previamente por teléfono y la situación no es evaluada como ciber acoso, esta entrevista puede hacerse en la fase 3, previo acuerdo con la familia. Pero si la gravedad del caso lo requiere, es imprescindible informar a los padres de los avances y los resultados de las indagaciones.

**En la entrevista con la familia del alumno causante de la acción**, se deberá cuidar especialmente en la exposición ordenada de los hechos, con datos, y la petición de colaboración en la valoración y toma de decisiones. Hay que prever también su posible negativa a aceptar la situación.

**Elaboración del informe de la situación.** Todas las actuaciones de la investigación, dirigidas y orientadas por el equipo directivo del Instituto, se detallarán en un informe específico custodiado por la persona a la que el Consejo Directivo ha encargado la instrucción del expediente. La información deberá detallar lo más explícitamente posible los siguientes apartados:

- Naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación.
- Alumnos implicados.
- Duración de la situación.
- Efectos producidos.
- Características de los dispositivos utilizados.

Resulta imprescindible ordenar las actuaciones, y garantizar la información a los implicados y la discreción en el tratamiento de la información. El ANEXO 1 recoge un posible modelo de informe.

Estudiar la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades en caso de ciber acoso.

Como ya dijimos, se considerará ciber acoso al maltrato entre iguales entendido como una situación en la que un alumno queda expuesto, de forma continua, repetida y reiterada, a acciones agresivas, insultantes o vejatorias (verbales, físicas o psicológicas y emocionales) que lleva acabo otro alumno o grupo de alumnos, a través de cualquier canal tecnológico, y en una situación de desequilibrio de poder físico, psicológico o social.

2.2.2 Para evaluar una posible situación deciden acoso, deberán tenerse en cuenta 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 ciber acoso.
- Tiempo de exposición del alumno objeto de ciber acoso.
- Edad y características psicológicas de éste y de los causantes de la acción.
- Repercusión e impacto en el alumno objeto de la acción.

2.2.3 Si se confirma el ciber acoso entre iguales, podrán adoptarse medidas disciplinarias, informando al preceptor al comité de convivencia sana y, en su caso, a la autoridad educativa.

2.2.4 A todos se les propondrá reflexionar sobre las condiciones y criterios del plan de intervención. Las medidas disciplinarias se comunicarán a los padres de los alumnos.

2.2.5 Valoración del informe y medidas disciplinarias a adoptar por parte del equipo directivo. Este proceso se realizará lo antes posible: tres días para situaciones no evaluadas como ciber acoso y siete días para situaciones de ciber acoso. El equipo directivo valorará el informe que impondrá las medidas disciplinarias oportunas.

En casos graves o muy graves está prevista la suspensión temporal del alumno y, si los hechos se repiten, puede plantearse la baja definitiva.

### **2.3.- FASE 3. PLAN DE ACTUACIÓN.**

2.3.1 Actuaciones con los alumnos afectados.

- **Con el alumno objeto de la acción:** acciones de apoyo y protección, programas específicos de apoyo personal y social, y derivación, en su caso, a servicios externos.
- **Con el alumno causante de la acción:** programas de ayuda personal y social, aplicación de la normativa de convivencia, Y posible derivación a servicios externos.
- **Con los compañeros:** información básica, y programas de favorecimiento de la convivencia sana y sensibilización.

2.3.2 Actuaciones para la facilitación, en su caso, de procesos de mediación entre los alumnos implicados: generar condiciones para la reparación, reconciliación, resolución y nueva configuración relacional, a través de formatos de ayuda o con participación de iguales, o a través del comité de convivencia sana, el equipo directivo, el preceptor, etc.

### 2.3.3 Actuaciones con las familias.

- **Del alumno causante de la acción.** Esta entrevista debe efectuarse dentro del plazo establecido y con la presencia del preceptor, alguien del Consejo Directivo y el instructor del expediente. Se darán orientaciones sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención, apoyo y control de conductas, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al instituto. Además:
  - Durante esa conversación, la persona del Consejo Directivo informará de las actuaciones que se han ido llevando a cabo en el instituto para resolver esta situación. Después, si lo considera oportuno (y siempre salvaguardando la intimidad de las personas afectadas), enseñará las fotos y los comentarios obtenidos del alumno objeto de la acción que han originado el conflicto, y se comunicarán las medidas disciplinarias que se han establecido en el marco de la normativa del instituto.
  - Después es imprescindible especificar que su hijo ha borrado de su perfil todo lo que sea mostrado. Aún así, hay que explicarles que cualquier persona con acceso a esos datos ha podido extraerlos de la red durante el tiempo que ha estado expuesto.
  
- **Del alumno objeto de la acción.** Esta entrevista marca el final del proceso, y la mantendrán el preceptor y la misma persona de Consejo Directivo dentro del plazo establecido. También aquí se orientará sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención y apoyo, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al instituto.

Después de explicarles detalladamente los pasos que se han ido efectuando, se les explicará que no es misión del Instituto juzgar a nadie, sino educar a todos los alumnos implicados. Se les dirá qué les pedimos que ellos actúen del mismo modo.

La confianza que los padres tienen en el instituto debe llevarlos a fiarse de las medidas educativas que se han adoptado, y a no compararlas con otras anteriores posteriores, por qué la educación que se procura es personalizada y en cada caso se actúa del modo más educativo posible atendiendo a las circunstancias personales de cada alumno.

Al finalizar la entrevista, se informará a la familia de las acciones que se han derivado de esta actuación, especificando las resoluciones adoptadas por parte del Consejo Directivo.

### 2.3.4 actuaciones con el personal docente.

Información, sensibilización y formación para la prevención, detección y actuación en situaciones de ciber acoso entre iguales y favorecimiento del desarrollo de patrones de relación en convivencia sana.

Todas las actuaciones realizadas y dirigidas por el consejo directivo en el diseño y desarrollo del plan se detallarán en el informe específico citado en la fase dos de este protocolo.

#### **2.4.- FASE 4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.**

La última fase corresponde a la realización de una evaluación y seguimiento:

- Del caso concreto: resultados del plan en relación a los alumnos implicados, y actuaciones desarrolladas no previstas en el plan.
- De las actuaciones desarrolladas en el aula y en todo el instituto.
- De las actuaciones de sensibilización y formación del personal.
- Del proceso de reflexión, análisis y sensibilización con las familias y el resto de la comunidad educativa.
- De especial consideración se entiende el trabajo y actuaciones del comité de convivencia sana.

## ANEXO 1.- HOJA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN ANTE UNA COMUNICACIÓN DE ACOSO.

### 1.- Datos de identificación:

- Alumno:
- Grado y grupo:
- Edad:

### 2.- Procedencia de la denuncia:

<input type="checkbox"/>	Familia	<input type="checkbox"/>	Personal administrativo
<input type="checkbox"/>	Alumnado	<input type="checkbox"/>	Denuncia anónima
<input type="checkbox"/>	Preceptor	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)
<input type="checkbox"/>	Profesor	<input type="checkbox"/>	

### 3.- Tipo de agresión:

- Verbal: Insultos, apodos, amenazas, chantajes.
- Física: golpes, rotura de material, vejaciones, acoso sexual.
- Exclusión social: rechazo, aislamiento.
- Psicológica: ridiculizar, rumores, mensajes.
- Ciber acoso: acoso telefónico e informático

### 4.- Dónde y cuándo:

- Dentro del Instituto
- Fuera del Instituto

### 5.- Preguntar si ha habido testigos:

### 6.- Breve descripción de los hechos: