

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO ESCOLAR EN SITUACIONES DE CIBERACOSO**

*Instrucciones de 11 de enero de 2017 de la D.G. 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 los centros educativos contemplen actuaciones de prevención del ciberacoso o posibles situaciones de abuso a través de medios tecnológicos dentro de su Plan de Convivencia y su Plan de Orientación y Acción Tutorial, y cuenten con un protocolo de intervención que facilite una detección precoz y una intervención adecuada ante posibles casos de ciberacoso, realizando actividades que aborden y eduquen sobre la temática, como desde la acción tutorial mediante el seguimiento individualizado del alumno de riesgo y sus familias, realizando entrevistas, informando sobre las conductas de riesgo detectadas, dando orientaciones educativas y estableciendo compromisos de convivencia.

Es necesario diferenciar dos tipos de situaciones:

- ciberacoso o **ciberbullying** en el que únicamente hay implicados menores.
- ciberacoso hacia menores por parte de una persona adulta, como p.ej. **grooming** o establecimiento de una amistad o vínculo afectivo con un o una menor utilizando una identidad falsa, normalmente con una finalidad sexual.

### **Actuación ante abuso por medios tecnológicos por parte de una persona adulta.**

En este caso la Residencia debe centrarse en la prevención, y en su caso, en la detección temprana y el asesoramiento a las familias sobre las medidas a adoptar y el procedimiento a seguir para la denuncia de los hechos.

La dirección del centro pondrá el caso en conocimiento de la inspección educativa, que deberá asesorar sobre los pasos a seguir, y trasladará la información disponible al padre, la madre o representante legal del menor o la menor, recordando la obligación de denunciar el caso ante la Fiscalía o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

### **Actuación ante abuso por medios tecnológicos entre iguales en el ámbito escolar.**

Se puede definir como una agresión intencional, que puede ser puntual o repetida, por parte de un individuo o un grupo, a través de medios tecnológicos como el correo electrónico, páginas web, redes sociales, juegos on-line, o mensajes en teléfonos móviles, que pueden tener una alta difusión y mantener su impacto en el tiempo sin que la víctima pueda defenderse por sí misma, dañando su imagen social y su autoestima, hasta el punto de llegar a provocar grave daño o perjuicio en su desarrollo psicosocial.

### **Paso 1. Identificación y comunicación de la situación.**

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospecha de una situación de ciberacoso tiene la obligación de comunicarlo al equipo directivo.

El centro debe tomar en consideración la situación del acoso o ciberacoso aunque las agresiones o los ataques se hayan producido fuera de las instalaciones del centro o fuera del horario escolar. Asimismo, basta con que la persona agresora o la persona víctima sean alumnos o alumnas del centro para que el centro ponga en marcha el protocolo y adopte las medidas oportunas de acuerdo con la naturaleza del caso.

Si la familia de un alumno o una alumna es la que informa a la dirección del centro de un posible caso de ciberacoso, se levantará acta de la reunión en la que se recoja el relato de los hechos que hace la familia y el compromiso del centro de iniciar el correspondiente protocolo, informando del inicio del mismo a la inspección educativa.

En todos los casos en que se estime que pueda existir una situación de acoso escolar a través de medios tecnológicos o la dirección del centro reciba la información a través de fuentes externas como la fiscalía, juzgados, policía, servicios sociales, etc. se informará del inicio del protocolo de actuación a la inspección educativa.

La aparición de conductas de abuso o acoso que afectan al alumnado del centro debe abordarse desde la máxima discreción, la confidencialidad y el respeto a la intimidad de los alumnos y alumnas implicados, así como de sus familias.

### **Paso 2. Actuaciones inmediatas ante una situación de ciberacoso.**

Reunión del equipo directivo con el tutor o tutora de los alumnos afectados para recopilar información, analizarla y valorar la intervención que proceda.

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, a fin de valorar la posibilidad o conveniencia de la aplicación del Protocolo de violencia de género.

La realización de esta reunión deberá registrarse por escrito, especificando la información recogida y las actuaciones acordadas, dando traslado de la misma a la inspección educativa

Para la valoración de las actuaciones a desarrollar ante una posible situación de ciberacoso, se tendrán en cuenta:

- a) Identificación del alumnado implicado como presuntos agresores o víctimas.
- b) Edad y características psicológicas del alumnado implicado.
- c) Relación entre la víctima y personas 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) Evidencias electrónicas o pruebas que se hayan podido aportar, velando por la conservación de las mismas como: e-mails, SMS, mensajes de WhatsApp, Telegram, Snapchat, etc., 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 dificultades para detener el ciberacoso.
- i) Tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso.
- j) Repercusión o impacto en la víctima.

La acción del centro debe ir encaminada a velar por la seguridad del alumno, por ello, incluso en las situaciones en que no se encuentren evidencias suficientes de la existencia de una situación de acoso o ciberacoso, es importante tomar en consideración las declaraciones de la posible víctima y los hechos contrastados, adoptando medidas que aseguren la adecuada atención al alumno o la alumna que se sienten objeto de acoso o intimidación.

### **Paso 3. Medidas de urgencia.**

En caso de estimarse necesario, se adoptarán las medidas de urgencia que se requieran para proteger y garantizar la inmediata seguridad de la alumna o alumno acosados, así como medidas específicas de apoyo y ayuda:

- a) Recomendar al alumno o alumna acosados la disminución del uso del móvil o internet, que mantenga la información personal que pueda ser sensible en privado y evite responder a posibles provocaciones.
- b) Recomendar que se conserven evidencias del acoso o ataque recibido y bloquear al acosador o acosadora.
- c) Poner los hechos en conocimiento de las autoridades oportunas.
- d) Implicación, en su caso, de alumnado ciberayudante para proporcionar apoyo, ayuda y seguridad al alumno o alumna objeto del ciberacoso
- e) Ofrecer al alumno o alumna víctima del acoso apoyo emocional.
- f) Establecer medidas cautelares dirigidas al alumno, la alumna, o al grupo de alumnos y alumnas presuntamente acosadores, incluyendo la supervisión o privación temporal del uso del teléfono móvil e internet, en función del caso y tipo de ciberacoso, que deberían incluirse en el R.O.F. y en el Plan de Convivencia del centro.

**Paso 4. Traslado a las familias.**

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

**Paso 5. Traslado al resto de profesionales que atienden al alumno-a acosado-a.**

El director o directora, con las debidas reservas de confidencialidad y protección de la intimidad de los menores afectados y de sus familias, podrá informar de la situación al equipo docente del alumnado implicado.

**Paso 6. Recogida de información de distintas fuentes.**

Una vez adoptadas las medidas de urgencia, el equipo directivo recabará toda la información relativa al caso:

- a) Recopilación de la documentación existente sobre el alumnado afectado.
- b) Recopilación de posibles pruebas o evidencias del ciberacoso.
- c) Información aportada por el alumnado implicado.
- d) Información aportada por las familias del alumnado implicado.
- e) Entrevistas con las víctimas, los agresores, los compañeros, las familias, ...

**Entrevista con la alumna o alumna que ha sufrido el acoso.**

En la entrevista con el alumno o alumna que ha sufrido el acoso es importante garantizar el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y la escucha activa, mostrando la preocupación del centro por su seguridad y bienestar, a fin de que pueda expresarse libremente para aclarar las circunstancias del caso, identificar a los presuntos agresores, y los efectos y consecuencias producidos.

Es importante recordar que en ningún caso resulta aconsejable el careo entre el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso y los presuntos acosadores, ni entre la familia de la posible víctima y las de los presuntos acosadores.

Así mismo, al alumno o alumna que ha sufrido el acoso 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.

**Entrevista con el alumno, la alumna o el alumnado agresor.**

En la entrevista con el alumno o alumna presuntamente agresor deberá contemplar la información sobre los hechos acontecidos y las evidencias

recopiladas, 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 los subsiguientes procesos de asunción de responsabilidades, reparación del daño y reconciliación o restablecimiento de la convivencia.

Así mismo, se le informará de las medidas cautelares que se van a adoptar y las posibles correcciones o medidas disciplinarias que se podrán imponer de acuerdo con lo establecido en el Plan de Convivencia del centro y la valoración final de los hechos.

En caso de que exista una denuncia por parte del propio centro o por alguna de las familias, la entrevista con el alumnado denunciado deberá producirse en presencia de su padre, madre o tutores legales, limitándose a facilitarles la información de las medidas cautelares que va a adoptar el centro, la propuesta o plan de actuación para evitar la interrupción de su proceso informativo y la posibilidad de recibir apoyo o asesoramiento por parte de instancias externas al centro.

#### **Entrevista con las familias de los alumnos o alumnas implicados.**

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

La entrevista con la familia del alumno o alumna presuntamente víctima de ciberacoso debe comenzar por la preocupación del centro por su hijo o su hija y el interés de reconducir la situación buscando su bienestar.

Dentro de la discreción propia del proceso de investigación, se le informará de las medidas cautelares protección que se han adoptado. Se les solicitará la información que pudieran aportar en relación al caso y se pedirá su colaboración para eventuales actuaciones posteriores.

En un primer momento debe evitarse y desaconsejarse el contacto de la familia de la víctima con la familia del presunto agresor o las familias del alumnado implicado en el ciberacoso, al menos hasta que el centro no haya contactado con ellas y cuente con su compromiso de colaboración.

La entrevista con la familia o familias del alumnado presuntamente agresor, dentro de la discreción propia del proceso de investigación deberá ofrecer información de los hechos y datos recabados, haciendo ver la gravedad de los mismos y la necesidad de ofrecer una respuesta adecuada, tanto para el alumnado víctima del acoso, como para el alumnado agresor, solicitando su colaboración para afrontar adecuadamente el caso, evitando la confrontación con el resto de familias implicadas, y ofreciendo asesoramiento sobre el modo de afrontar y tratar con su hijo o hija la situación.

Asimismo, es preciso insistir en la necesidad de actuar con la mayor discreción a fin de evitar que la difusión de rumores o comentarios inadecuados tenga efectos indeseables para el alumnado y las familias afectadas.

Cuidar la intervención con las familias no suele ser sencillo.

Las familias de alumnos o alumnas víctimas de agresión suelen mostrar inquietud y ansiedad por las posibles repercusiones de la situación que está afectando a su hijo o hija lo que supone un elemento de presión que es necesario saber gestionar con delicadeza y sensibilidad.

Las familias del alumnado presuntamente acosador suelen mostrar un cierto grado de negación o trivialización de los hechos ocurridos o de las evidencias aportadas, reacción que habrá de tratarse con la necesaria sensibilidad, haciéndoles 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 futuro, así como la gravedad y verdadera dimensión de los hechos de acuerdo con lo establecido en la propia legislación y en el Código Penal.

#### **Entrevista con los-as compañeros-as conocedores de la situación de ciberacoso.**

Las entrevistas con los alumnos o alumnas 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.

#### **Informe a elaborar por la dirección del centro.**

Una vez concluido el proceso de recogida de información, la dirección del centro dará el visto bueno al informe elaborado por la jefatura de actividades, contrastando la información aportada por las diferentes fuentes en el que se recoja o valore:

- a) Naturaleza, intensidad y gravedad de los hechos.
- b) Alumnos y alumnas implicados y afectados.
- c) Grado de implicación e intencionalidad de los distintos agentes implicados.
- d) Duración de la situación de acoso.
- e) Efectos producidos.
- f) Conocimiento de la situación por otros compañeros y compañeras.
- g) Características de los medios y dispositivos utilizados.
- h) Pruebas o evidencias recopiladas.

- i) Actitud y disposición mostradas por las familias de los implicados.
- j) Valoración de la conveniencia de comunicar el caso a la Fiscalía o a otros servicios externos.

#### **Paso 7. Aplicación de correcciones y medidas disciplinarias.**

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte del director o la directora del centro a la adopción de correcciones a las conductas contrarias a la convivencia o de medidas disciplinarias al alumnado agresor implicado, en función de lo establecido en el Plan de Convivencia del centro, y en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Título V de los Decretos 327/2010 y 328/2010, ambos de 13 de julio.

Estas correcciones o medidas disciplinarias se registrarán en el sistema de información Séneca, especificando que responden a un caso de ciberacoso o acoso a través de medios tecnológicos

#### **Paso 8. Comunicación a la Comisión de Convivencia.**

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

#### **Paso 9. Comunicación a la Inspección educativa.**

La dirección del centro remitirá el informe al Servicio Provincial de Inspección de Educación, sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso, tal como se establece en los pasos 1 y 2 del protocolo

#### **Paso 10. Medidas y actuaciones a definir.**

El equipo directivo definirá un conjunto de medidas y actuaciones para cada caso concreto de ciberacoso en el ámbito 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.

El centro, dentro de su labor educativa, desarrollará actuaciones para asegurar el cese del acoso y la protección, cuidado y apoyo a la víctima, facilitando, así mismo, procesos de sensibilización y reflexión, asunción de responsabilidades por parte del alumnado acosador, reparación del daño y actuaciones para restablecer el clima de convivencia. Con carácter orientativo, se proponen las siguientes medidas y actuaciones para cada caso de ciberacoso en el ámbito escolar:

Actuaciones con la persona acosada: Actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social, participación en talleres de habilidades sociales, de comunicación, autoestima y asertividad y derivación si procede, a servicios externos y, en su caso, a la Consejería competente en materia de protección de menores.

Actuaciones con el alumnado agresor: Aplicación de las correcciones correspondientes estipuladas en el Plan de Convivencia, actuaciones educativas en el aula de convivencia del centro, en su caso, o programas y de apoyo y protección expresa e indirecta, actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social, participación en talleres de habilidades sociales, de comunicación, autoestima y asertividad y derivación si procede, a servicios externos y, en su caso, a la Consejería competente en materia de protección de menores.

Actuaciones con los compañeros y compañeras: Actuaciones de desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, emocionales y de empatía, campañas de sensibilización y utilización adecuada y segura de las TIC'S, así como teatralizaciones de mediación y de ayuda entre iguales.

Actuaciones con las familias: Orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, orientaciones sobre utilización adecuada y segura de las TIC'S, actuaciones para una mejor coordinación y comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, así como establecimiento de compromisos de convivencia.

Actuaciones con el profesorado y el PAS: Orientaciones sobre indicadores de detección y de cómo intervenir positivamente en la situación. Actividades de sensibilización y formación específica en la utilización adecuada y segura de las TIC'S y la prevención del ciberacoso.

#### **Paso 11. Comunicación a las familias.**

Se informará a las familias del alumnado implicado de las medidas y actuaciones de carácter individual, así como de las medidas de prevención colectiva, conservando en todo momento confidencialidad absoluta en el tratamiento del caso

#### **Paso 12. Seguimiento del plan de actuación.**

El inspector o inspectora de referencia y la Comisión de Convivencia del Consejo de Residencia llevarán a cabo el seguimiento del plan de actuación diseñado y desarrollado en el centro, contemplando la valoración de:

1. Las actuaciones desarrolladas con la víctima y del alumnado acosador.
2. Las actuaciones desarrolladas con el resto del alumnado.
3. Las actuaciones desarrolladas con las familias.
4. Las actuaciones de sensibilización y formación desarrolladas con el profesorado y el PAS.
5. Las medidas para promover la sensibilización e implicación de toda la comunidad educativa.