



Gobierno
de Canarias

Consejería de Educación
y Universidades

1991 (25) 2016
AÑOS
CONTIGO



IES José Zerpa

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO ESCOLAR

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
 - ¿EN QUÉ CONSISTE EL ACOSO ESCOLAR?
 - MARCO NORMATIVO
2. ACTUACIONES SECUENCIADAS
3. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN
4. DETECCIÓN Y ACOGIDA
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL
6. INTERVENCIÓN: CONTENCIÓN DEL ACOSO
MEDIDAS URGENTES ANTE UN CASO DE ACOSO ESCOLAR
 - a) *Sesión educativa con grupo de alumnado observador*
 - b) *Sesión educativa con cada alumno/a que ha ejercido el acoso*
 - c) *Entrevista con cada familia del alumnado que ha ejercido el acoso*
 - d) *Entrevista de devolución con la familia de la víctima*
7. TOMA DE DECISIONES
8. ACTUACIONES PREVENTIVAS
 - a) *Actuaciones a corto plazo*
 - b) *Actuaciones a medio plazo*
 - c) *Actuaciones a largo plazo*
9. ANEXOS

Anexo I Comunicación de supuesto acoso escolar.

Anexo II Nombramiento del/ de la Referente.

Anexo III Citación del alumnado implicado o que pudieran aportar información.

Anexo IV Citación a la familia o responsables legales de la supuesta víctima de acoso.

Anexo V Acta de las entrevistas realizadas.

Anexo VI Instrumento para valorar el grado de preocupación/sufrimiento percibido.

Anexo VII Instrumento para registrar indicadores de maltrato y frecuencia.

Anexo VIII Comunicación al departamento de orientación.

Anexo IX Comunicación al Equipo de Gestión de la Convivencia

Anexo X Acta de acuerdos

Anexo XI Comunicación a la Inspección Educativa

Anexo XII Acta de entrevistas y/o reuniones realizadas.

Anexo XIII Registro de intervención ante un caso de acoso escolar.

Anexo XIV Test destinado a la detección del acoso escolar.

1. INTRODUCCIÓN

Este protocolo nos ofrece los pasos a seguir para actuar frente a un supuesto caso de acoso escolar mediante la propuesta de ACTUACIONES INMEDIATAS, ACTUACIONES A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO. Es exclusivo para atender supuestos de bullying (acoso entre iguales) y dentro del ámbito escolar. No es válido para otros supuestos de acoso escolar como: acoso de profesorado hacia alumnado o alumnado hacia profesorado, ni acoso entre adultos.

Las relaciones entre iguales tienen un papel relevante en la socialización y los aprendizajes. Estas influencias generalmente son positivas, pero no siempre es así: en ocasiones se configuran bajo un esquema de dominio-sumisión que puede llevar a procesos de victimización. Esta guía de actuación se plantea desde el principio de tolerancia cero a la violencia, con una clara actitud de firmeza ante ella y solo cobra sentido cuando se integra en una convivencia escolar que avanza en el camino de cimentar una cultura de paz, mediante una convivencia democrática, positiva y saludable.

La escuela debe favorecer los valores de responsabilidad, tolerancia, la igualdad y el respeto por los derechos y deberes de todos los componentes de la comunidad educativa y la garantía de su protección y defensa.

El Plan de Convivencia de Centro nos puede ayudar a mejorar las relaciones personales en el marco general de la escuela. En líneas generales se puede concretar en una gestión democrática del centro, la implementación de sistemas de resolución pacífica de conflictos, una metodología de enseñanza-aprendizaje que favorezca la cooperación entre el profesorado y la importancia de la acción preventiva como garantía para la mejora de la convivencia escolar.

A) *¿EN QUÉ CONSISTE EL ACOSO ESCOLAR?*

Según los expertos se considera que existe acoso escolar cuando un/a alumno/a recibe un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico por parte de uno/a o varios/as compañeros/as que se comportan con él o ella cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo y/o amenazarlo atentando contra su dignidad.

Es necesario diferenciar el acoso respecto de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. 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:

1. La existencia de intención de hacer daño.
2. La repetición de las conductas agresivas.
3. La duración en el tiempo, con el establecimiento de un esquema de abuso de poder desequilibrado entre víctima y agresores.

Concretamente el decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece que el acoso escolar es la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, a través de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal

El acoso escolar presenta las siguientes características:

- **Intencionalidad.** La agresión producida no constituye un hecho aislado y se dirige a una persona concreta con la intención de convertirla en víctima.
- **Repetición.** Se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y la víctima la sufre de forma continuada, generando en ella la expectativa de ser blanco de futuros ataques.
- **Desequilibrio de poder.** Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico o social, que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.

- Indefensión y personalización. El objetivo del maltrato suele ser un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión.
- Componente colectivo o grupal. Normalmente no existe un solo agresor o agresora, sino varios.
- Observadores pasivos. Las situaciones de acoso normalmente son conocidas por terceras personas que no contribuyen suficientemente para que cese la agresión.

Tipos de acoso:

La agresión y el acoso pueden adoptar distintas manifestaciones:

- Exclusión y marginación social.
- Agresión verbal.
- Vejaciones y humillaciones.
- Agresión física indirecta.
- Agresión física directa.
- Intimidación, amenazas, chantaje.
- Acoso a través de medios tecnológicos o ciber-acoso. Intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos móviles.
- Acoso o agresión contra la libertad y orientación sexual.
- Acoso sexual o abuso sexual.

¿En qué lugares suele ocurrir?

- Durante el recreo y en los patios.
- En la fila.
- En baños, pasillos...
- En el aula, cuando la profesora o el profesor se vuelven a la pizarra para dar una explicación, mientras se atiende a alguna alumna o alumno.
- En los cambios de clase.
- En los accesos(entrada/salida) del centro.
- En el exterior del centro.
- A través del teléfono móvil (mensajes, llamadas anónimas...).
- A través de Internet, redes sociales, chat y correo electrónico.
- Durante la realización de actividades complementaria y/o extraescolares.

Consecuencias del acoso

- Para la víctima: puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado.
- Para el agresor o agresora: puede ser la antesala de una futura conducta antisocial, una práctica de obtención de poder basada en la agresión, que puede perpetuarse en la vida adulta e, incluso, una sobrevaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado.
- Para los compañeros y compañeras observadores: puede conducir a una actitud pasiva y complaciente o tolerante ante la injusticia y una percepción equivocada de valía personal.

B) MARCO NORMATIVO

El R.D. de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.

En su artículo 1903 del Código Civil establece que “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 que los mismos se hallen bajo el 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 tanto, se podría dar el caso de que los representantes legales del alumno exigieran la responsabilidad civil del centro por los daños morales sufridos por el menor.

Efectivamente, el artículo citado establece una responsabilidad “cuasi objetiva” de los daños ocasionados por su alumnado, de forma que, una vez acreditada la existencia de una situación de acoso, **es posible exigir responsabilidad a los titulares de los centros docentes.** Sin embargo, dicha posibilidad no es ilimitada, sino que **cabe exonerarse de la misma en aquellos casos en que se acredite que se actuó con la diligencia necesaria para evitar el daño.** Sin embargo, no podemos olvidar que, en estos casos, es al centro al que corresponde la carga de la prueba, es decir, **es preciso acreditar que se realizaron todas las actuaciones necesarias para evitar la situación.**

Por ello es esencial una actuación rápida una vez que se detecten los primeros signos de acoso, así como la adopción de medidas eficaces. También es importante, como se avanzó en el apartado anterior, documentar todas las medidas adoptadas, de forma que, en caso de iniciarse un procedimiento por responsabilidad civil, pueda acreditarse que se actuó con la diligencia debida. Para ello **es preciso levantar acta de las reuniones efectuadas y también resulta conveniente recoger la firma de los alumnos/as después de las sesiones realizadas,** ya que éstos resultan los medios idóneos para probar la actuación diligente.

Igualmente, para acreditar el comportamiento responsable del centro, también es necesaria la existencia y aplicación de un plan de convivencia, documentado por escrito y con un calendario de actuaciones, así como la realización periódica, aproximadamente una vez al año, de un test destinado a la detección del acoso escolar (se adjunta como anexo nº 14), de forma que sea posible acreditar, no sólo la aplicación de mecanismos rápidos y eficaces paliativos de situaciones de bullying, sino también la realización de acciones preventivas, de forma que el centro quede exonerado de cualquier tipo de responsabilidad.

Por otra parte, al margen de la responsabilidad civil, es preciso determinar cuál debe ser la actuación del centro en aquellos supuestos en que la intensidad del acoso suponga la comisión de un posible hecho delictivo, el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Civil prevé 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 de Protección Jurídica del Menor, prevé 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 comunicarán a la autoridad o a sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio que precise.”

Pese a que las multas a imponer en caso de incumplimiento de dicho deber no tienen aplicación en la práctica, resulta conveniente, una vez que se haya tenido conocimiento de la comisión de un posible delito, informar a los padres del alumno agredido tanto de la agresión como de la posibilidad de efectuar una denuncia de la misma, debiendo determinarse, atendiendo tanto a la opinión de la familia como a la gravedad de los hechos, si resulta conveniente la denuncia de los mismos.

Resolución n.º 111 de la Viceconsejería de Educación y Universidades por la que se dictan instrucciones de organización y funcionamiento dirigidas a los centros docentes públicos no universitarios de la comunidad autónoma de canarias para el curso 2016-17 de 29 de julio de 2016.

El anexo I, instrucciones comunes a los centros docentes públicos no universitarios, apartado 1.5. establece que **Cada centro educativo debe disponer de un protocolo de actuación ante situaciones de posible acoso escolar.** Dicho protocolo, tras su aprobación por el consejo escolar, se incluirá en el plan de convivencia del centro y será difundido entre las familias para su conocimiento.

El citado protocolo incorporará las actuaciones incluidas en el documento Guía para el profesorado: marco general de actuación ante un posible acoso escolar, publicado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/acosoescolar/>

El Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la comunidad autónoma de canarias.

En el capítulo I dedicado a los derechos y deberes del alumnado establece:

- ✓ La formación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales y en los principios democráticos de convivencia.
- ✓ El aprendizaje de métodos no violentos en la resolución de conflictos y de modelos de convivencia basados en la diversidad y en el respeto a la igualdad entre mujeres y hombres
- ✓ El alumnado tiene derecho a que se respete su identidad, integridad y dignidad personales por todos los miembros de la comunidad educativa.

Este derecho implica:

- a) La protección contra toda agresión física, verbal, psicológica, moral y social. La no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, capacidad económica, nivel social, orientación e identidad sexual, convicciones políticas, morales o religiosas, así como por discapacidades físicas o psíquicas, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) La existencia de unas condiciones adecuadas de seguridad, higiene y salud en el centro.
- c) La confidencialidad en sus datos personales, sin perjuicio de las comunicaciones necesarias con la Administración educativa y la obligación que hubiere de informar a otras Administraciones o autoridades, en los casos así previstos.

SIEMPRE se informará explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR y que, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

2. ACTUACIONES SECUENCIADAS

Nombre y apellidos del referente de acoso

Nombre y apellidos de la persona afectada.....

REGISTRO DE ACTUACIONES		FECHA:
	1. Comunicación del supuesto acoso (<i>Anexo 1</i>).	
	2. Nombramiento del referente (<i>Anexo 2</i>).	
Todas las citaciones se harán en un plazo no superior a dos días.		
<i>Citaciones Anexo 3</i>	3. Citación de la persona que comunica el supuesto acoso escolar.	
	4. Citación a la supuesta víctima de acoso escolar.	
	5. Citación al supuesto/a acosador/a.	
	6. Citación de los alumnos/as observadores/as.	
<i>Citaciones Anexo 4</i>	7. Citación a la familia o responsables legales de la supuesta víctima de acoso escolar, para una entrevista donde comunicarán la situación.	
<i>Entrevistas Anexo 5 en todos los casos</i>	8. Con la persona que comunica el supuesto acoso escolar. (<i>Máximo 2 días desde comunicación, Anexo 6</i>).	
	9. Con la supuesta víctima, tras haber puesto al corriente a la familia. (<i>Máximo 2 días, Anexos 6 y 7</i>).	
	10. Con el/la supuesto/a acosador/a.	
	11. Con el alumnado observador.	
	12. Con la familia o responsables legales de la supuesta víctima de acoso escolar.	
	13. Comunicación al Departamento de Orientación (<i>Anexo 8</i>).	
	14. Comunicación al E.G.C. (<i>Anexo 9</i>).	
	15. Reunión de la persona referente, el director, el E.G.C., el tutor o tutora del alumno o alumna víctima de acoso y la orientadora, argumentando su diagnóstico inicial (<i>Anexos 10 y 11</i>).	
	16. Cierre del protocolo en caso de concluir que no se trata de una situación de acoso escolar (<i>Anexos 10, 11</i>).	
	16.1. Entrevista de “devolución a la familia”, explicándole que, después de evaluar la situación, se ha concluido que no se trata de una situación de acoso. (<i>Anexo 12</i>).	

17. Si se llega a la conclusión de que puede tratarse de una situación de acoso escolar, se citará a la familia, informándoles de la posibilidad de activar el protocolo de la consejería (Anexo 12).	
17.1. <u>Si se activa el servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, se dará por cerrada la intervención y gestión interna desde el IES JOSÉ ZERPA.</u> (Anexos 11 y 12).	
17.2. Si la familia decide no activar el protocolo, se aplicarán las medidas de contención de acoso escolar. Ver apartado “6. INTERVENCIÓN: CONTENCIÓN DEL ACOSO”, apartado “ MEDIDAS URGENTES ANTE UN CASO DE ACOSO ESCOLAR ”. (Colaboración de la familia de víctima y agresor, manteniéndoles en todo momento informados de la situación). (Anexos 11 y 12).	
17.2.1. Reunión de la persona referente, el director, el E.G.C., el tutor o tutora del alumno o alumna víctima de acoso y la orientadora para la toma de decisiones. (Anexo 13 para la familia).	
17.3. Cierre afirmativo/ negativo (Anexos 12).	
18. Entrega de toda la documentación en la Secretaría.	

3. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN.

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento, indicios o sospechas de una posible situación de acoso sobre algún alumno o alumna, tiene el deber de comunicarlo inmediatamente a un profesor o profesora, al tutor o tutora, a la persona responsable de la orientación en el centro o al equipo de gestión de la convivencia y/o miembro del equipo directivo.

Independientemente de quién sea la persona receptora elegida, siempre tendrá presente las claves siguientes:

- La hipótesis de partida **siempre será** que el alumno o la alumna está sufriendo el maltrato de sus compañeros o compañeras.
- Escuchar con **empatía**.
- **Legitimar** la preocupación de quien informa.
“Comprendo que esté con mucha preocupación.” (Respuesta neutra, que no aprueba, ni desaprueba; solo muestra empatía y comprensión).
- Transmitir **confianza** hacia la respuesta que propone el centro.
“Contamos con un protocolo de actuación para intervenir de forma adecuada en este tipo de situaciones.”
“Hoy mismo informaré al director o directora de todo lo que me ha contado y le llamarán sobre la marcha para empezar a trabajar sobre el asunto.”

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

Desde el momento de su conocimiento, el director o directora valorará esta información para decidir si activar o no el protocolo. En el caso de activar el protocolo, el director o directora lo comunicará inmediatamente al inspector y nombrará a un docente responsable de aplicar el mismo (preferentemente un miembro del equipo de gestión de la convivencia, el orientador/a o un docente que goce de la confianza del alumno/a), denominado en adelante **referente de acoso**, quien deberá cumplimentar la ficha “Registro de actuaciones”.

4. DETECCIÓN Y ACOGIDA

En un máximo de dos días, el referente se entrevistará con la persona que comunica la situación donde se recogerá toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso:

- Cuándo y cómo se han enterado.
- Tipos de agresiones sufridas.
- Lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
- Identificación de las supuestas personas agresoras.
- Consecuencias observadas en la supuesta víctima.
- Desde cuándo creen que está pasando.
- Intentos previos de solución.
- **Evaluación del grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificándolo de:**

leve - bastante - intenso - grave – severo (Anexo 6).

El director o directora y el referente, **en un plazo no superior a dos días**, citarán a la familia para una primera entrevista donde comunicarán la situación de la supuesta víctima, informando que se llevará a cabo una entrevista con la misma, recogiendo toda la información posible sobre el supuesto acoso y evaluando el grado de **preocupación/sufrimiento percibido**. El director o directora y el referente manifestarán a la familia, al menos, lo siguiente:

- Su preocupación por el problema planteado
- Agradecerán a la familia de forma anticipada su confianza en el centro y su disposición para Resolver de forma cooperativa la situación planteada.
- Se explicará a la familia cómo se va a actuar y qué pasos se van a dar.
- Generar confianza en la respuesta del centro.
- Es importante evaluar las expectativas de la familia, en relación a la solución del conflicto. Como objetivo inicial se planteará **contener el conflicto**, evitando posibles enfrentamientos con las otras familias, que dificultarían la gestión pacífica que se pretende realizar.

Se levantará acta de todas las entrevistas realizadas según modelo (Anexo 5).

En cualquier caso, el director o directora y el referente **siempre** informarán explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que el centro **NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR** y que, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se informará a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda -derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos.

Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito **800 007 368** como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.

Se levantará acta de la decisión adoptada por la familia.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL

La persona referente se reunirá con el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna víctima del supuesto acoso y el orientador u orientadora, y les aportará toda la información disponible, argumentando su diagnóstico inicial.

En caso de concluir que NO se trata de una situación de acoso escolar, se cerrará este protocolo interno del centro. En este caso se informará explícitamente a los responsables legales del alumno/a de que el centro **NO CUENTA** con profesionales especializados en la problemática de acoso escolar y que por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).

La última intervención del referente junto al director o directora y el tutor o tutora será una entrevista de “devolución a la familia”, explicándole que después de evaluar la situación con el alumno/a, sin contar con profesionales especializados en la problemática de acoso escolar, se ha concluido que no se trata de una situación de acoso. Se argumentará esta conclusión y se mantendrá la disponibilidad del centro para ayudar a resolver el conflicto de convivencia que tenga el/la alumna/o.

Si se llega a la conclusión de que puede tratarse de una situación de acoso escolar, se citará a la familia, insistiendo en la posibilidad de que pueden activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se hará hincapié en que mediante este servicio externo se ofrece ayuda -derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias.

Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en centros en algunos de los casos. Un equipo de profesionales, formado por psicólogos y psicólogas especializados en la problemática de acoso escolar atiende la llamada a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).

Se levantará acta de la decisión adoptada por la familia.

Si la familia decide en cualquier momento del proceso activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias, se dará por cerrada la intervención y gestión interna desde el IES JOSÉ ZERPA. Si decide no hacerlo, se le informará de la posibilidad de activarlo, si lo estima oportuno, en cualquier momento del proceso, comunicando siempre su decisión al director o directora del centro.

En cualquier caso, el referente **siempre** informará explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que el centro **NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR** a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).

6. INTERVENCIÓN: CONTENCIÓN DEL ACOSO

Si se llega a la conclusión de que puede tratarse de una situación de acoso escolar, se evaluará la necesidad de aplicar medidas urgentes: reforzar la vigilancia en lugares de riesgo (cambios de clase, recreo, la guagua escolar...), cambiar la distribución del aula, etc.

Medidas urgentes ante una situación de acoso escolar.

1. Medidas de protección a la víctima:

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del alumno/a en concreto, si bien podemos sugerir las siguientes medidas:

- a) Cambio de grupo.
- b) Vigilancia específica de acosador/a y acosado/a.
- c) Tutoría individualizada con el equipo de orientación del acosado, dándole pautas de autoprotección, técnicas de relajación y control del estrés.
- d) Asignación de una “persona de confianza” dentro del equipo docente.
- e) Solicitud de colaboración de la familia de víctima y agresor, manteniéndoles en todo momento informados de la situación.
- f) Sesiones grupales.
- g) Recomendar la asistencia del/ de la agredido/a a un profesional externo al centro con el fin de reforzar la labor efectuada por el equipo docente.

2. Medidas correctoras de los agresores:

- a) Tramitación del oportuno expediente sancionador e imposición de las sanciones correspondientes.
- b) Petición de disculpas a la víctima.
- c) Realización de una labor de concienciación de lo ocurrido y sus consecuencias.
- d) Tutoría individualizada, con enseñanzas de técnicas de autocontrol y relajación.
- e) Estrategias de resolución de conflictos, mostrándole soluciones alternativas a la agresión.

3. Otras medidas:

- a) En aquellos casos en que no haya consistido en agresiones físicas, es interesante iniciar un proceso de mediación.
- b) Igualmente, es conveniente informar a la inspección educativa de la situación detectada y de las medidas adoptadas.

Es el momento clave de toda la gestión del conflicto: **“el acercamiento al resto de los protagonistas”**. Este acercamiento debe ser de tal forma que transmita el deseo de no perjudicar a nadie, con la firmeza de parar definitivamente el acoso y de querer hacerlo con la cooperación de todas las personas

- a) Sesión educativa con grupo de alumnado observador.

El referente debe seleccionar, con la ayuda de la supuesta víctima, de 3 a 6 compañeros o compañeras observadores del acoso. Estos deben ser conocedores de los hechos, pero no participar activamente en los mismos. Si no sabe a quién indicar, se consultará con el/la tutor o tutora.

Una vez seleccionado, este alumnado debe ser convocado con la mayor discreción posible.

Objetivos de la sesión:

- Sensibilizar al alumnado sobre la problemática del acoso, propiciando su empatía hacia cualquier víctima.

- Buscar su implicación, abandonando el rol de persona observadora pasiva y asumiendo el de persona comprometida como alumno o alumna ayudante de convivencia.
- Identificar a la víctima, contrastando la hipótesis de partida y confirmando el diagnóstico de acoso.
- Identificar al alumnado agresor, confirmando al alumnado que ejerce el acoso.
- Acordar las primeras medidas de protección a la víctima, a las que se comprometen de forma voluntaria.

Conclusiones de la sesión:

- ***Diagnóstico de acoso escolar confirmado, si se ha identificado y confirmado tanto a la víctima, como a quienes le acosan. A partir de aquí, se continúa el protocolo iniciando las entrevistas siguientes con el alumnado que ejerce el acoso, en el tiempo más breve posible.***
- ***Diagnóstico inicial no confirmado.*** Si se llega a la conclusión de que **NO** es una situación de acoso escolar, se realizará otra entrevista con quien habíamos supuesto como víctima de acoso. Se le informará que desde el centro se le quiere ayudar a resolver el conflicto que está viviendo, pero que debe ser el equipo de gestión de la convivencia quién le ofrezca su ayuda, sin considerarlo un acoso escolar.

La última intervención del referente será una entrevista de “devolución a la familia”, que se realizará junto al director o directora y el tutor o tutora y en la que se informará del proceso seguido y de las conclusiones a las que se ha llegado. Se mantendrá la disponibilidad del centro, para ayudar a resolver el conflicto que su hija o hijo tenga.

En este cualquiera de los casos se informará explícitamente a la supuesta víctima y a sus responsables legales de que el centro **NO CUENTA** con profesionales especializados en la problemática de acoso escolar y que por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).

a) Sesión educativa con cada alumno/a que ha ejercido el acoso.

Se establecerá un orden para las entrevistas comenzando por el considerado por la víctima como menos responsable, hasta el percibido como máximo responsable o líder.

Objetivos en cada sesión individual.

- **PARAR EL ACOSO**, este es el principal objetivo. En cuanto la persona, que ejerce las conductas de acoso, sabe que el profesorado tiene conocimiento de lo que está haciendo, tiende a parar este comportamiento.
- Transformar la actitud de poder de quien ejerce el acoso hacia una actitud de arrepentimiento y de reconocimiento del daño causado.
- Sensibilizarle, propiciando su empatía hacia su propia víctima.
- Evaluar cuál es su actitud y predisposición ante la situación detectada y confirmada según tres indicadores:
 - grado de resistencia – colaboración
 - actitud de persistencia – arrepentimiento
 - negación – disposición a reparar el daño causado
- Determinar la ayuda que el alumno o alumna pueda requerir, para prevenir que vuelva a ejercer el acoso.

b) Entrevista con cada familia del alumnado que ha ejercido el acoso.

Es aconsejable que sea el director o directora sea quien cite a la familia y le solicite su cooperación.

Objetivos de la entrevista.

- Sensibilizar a la familia, de manera que se propicie una empatía hacia esta y la víctima, evitando que se pongan a la defensiva.
- Buscar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas, para prevenir que su hijo o hija repita este tipo de conductas con la misma víctima o con otra.

c) Entrevista de devolución con la familia de la víctima.

Objetivos de la entrevista.

- Informar de las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas.
- Tranquilizar a la familia.
- Afianzar la cooperación de la familia con el centro, para seguir gestionando el conflicto desde un modelo responsabilizador y reparador.
- Acordar las medidas educativas más adecuadas para fortalecer la autoestima de su hijo o hija y para prevenir que vuelva a estar como víctima en un nuevo acoso.

7. TOMA DE DECISIONES

Se realiza una reunión con la persona referente, participando el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el tutor o tutora del alumno o alumna **supuesta** víctima de acoso y el orientador u orientadora para analizar-evaluar cuál es la situación, después de finalizar con las actuaciones inmediatas y disponer de un diagnóstico completo de la situación.

A) Cierre positivo.

Plan de seguimiento:

DESTINATARIO	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
El alumnado víctima y alumnado ayudante:	PRIMER MES: Seguimiento semanal. SEGUNDO Y TERCER MES: Seguimiento quincenal.	Referente de acoso
El alumnado que había ejercido el acoso. Conjuntamente (reforzando la evolución positiva del grupo); por separado (cuando sus actitudes sean opuestas.)	PRIMER MES: Seguimiento semanal. SEGUNDO Y TERCER MES: Seguimiento quincenal.	Referente de acoso
La familia de la víctima.	Telefónicamente cada quince días.	Referente de acoso
Con cada familia de los que ejercieron el acoso.	Telefónicamente al finalizar el cumplimiento del compromiso y cuando se dé por cerrada la gestión del conflicto.	Referente de acoso

No contabilizar periodos de vacaciones, aunque se trate de cambio de curso escolar.

Cierre de las actuaciones inmediatas.

El director o la directora informará al/la inspector/a de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento y acompañamiento acordado.

B) Cierre negativo: iniciar procedimiento por la vía disciplinaria.

Cuando se mantienen los posicionamientos enfrentados entre las partes en conflicto, sin garantías del cese del acoso, habrá que renunciar a la vía de solución que se ha trabajado, desistiendo de la vía reparadora e iniciar un procedimiento por vía disciplinaria.

También debe evaluarse la necesidad de tratamiento específico que pueda tener alguno/a de las personas implicadas, víctima. En este caso, puede ser conveniente derivar a recursos externos al centro, como: salud mental, servicios sociales, etc., siendo el orientador u orientadora la persona responsable de plantearlo a la familia.

8. ACTUACIONES PREVENTIVAS

a) Actuaciones a corto plazo.

La mediación: una estrategia a considerar durante el acompañamiento y seguimiento. Desde que se detecta el acoso, hay que evitar la confrontación entre víctima y alumnado victimario y el primer compromiso de estos debe ser, mantener las distancias con la víctima mientras la víctima nos plantee esta necesidad. Pero, esto no quiere decir que nunca sea posible tener un acercamiento. Lo ideal es preverlo y evitar que se produzca de forma no controlada. Se valorará la viabilidad de realizar una mediación entre víctima y victimario, solo si está garantizado el arrepentimiento de quien ha ejercido el acoso y la víctima quieren tener ese encuentro. Tendría la consideración de mediación no formal, ya que no se plantea como una alternativa al procedimiento disciplinario. Si estas condiciones se cumplen, lo ideal es realizar un encuentro de mediación, donde ambos protagonistas tengan la oportunidad de llegar a conciliarse. Siempre, después de informar a las familias y tener su consentimiento para llevarla a cabo.

b) Actuaciones a medio plazo.

Se realizarán acciones para la prevención, principalmente en 1º y 2º de la ESO, por ser los niveles donde el acoso se manifiesta con mayor frecuencia.

DESTINATARIOS	ACTUACIONES	RESPONSABLES
Alumnado de 1º y 2º de la ESO	Realización de actividades en las tutorías: programas sobre autoestima, habilidades sociales, detección de conflictos, ... Charlas sobre ciberacoso, visualización de cortos sobre acoso escolar	Departamento de orientación y tutores. Vicedirección, tutores/ as
Alumnado de 3º, 4º de la ESO, bachillerato y FP.	Talleres de educación en valores para trabajar la prevención de la violencia.	Vicedirección, departamento de orientación y profesorado.
Todo el alumnado	Realización de cuestionarios para la detección del acoso escolar	Departamento de orientación, EGC y tutores/ as.

Todo el alumnado	Dinamización de los recreos, disponiendo de planificación y coordinación de actividades de ocio en el patio.	Vicedirección, alumnado mediador, alumnado y profesorado voluntario.
Familias	Charlas de sensibilización sobre la problemática, orientándoles en su actuación y colaboración.	Tutores y tutoras, departamento de orientación.

c) Actuaciones a largo plazo.

DESTINATARIOS	ACTUACIONES	RESPONSABLES
Toda la comunidad educativa	Buzón de sugerencias.	Equipo de gestión de la convivencia.
Alumnado	Programa de alumnado ayudante.	Equipo de gestión de la convivencia.
Alumnado	Equipo de mediación con alumnado.	Equipo de gestión de la convivencia.
Toda la comunidad educativa.	Campaña de sensibilización con el alumnado: charlas, representaciones, folletos...	Departamento de orientación y Vicedirección.
Alumnado	Generar alternativas en los tiempos de recreo	Vicedirección, profesorado y alumnado voluntario.

9. ANEXOS

Anexo I

Comunicación de supuesto acoso escolar

PERSONA QUE NOTIFICA:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Familia | <input type="checkbox"/> Tutor/a |
| <input type="checkbox"/> Alumnado | <input type="checkbox"/> Orientación |
| <input type="checkbox"/> Personal no docente | <input type="checkbox"/> Profesorado |
| <input type="checkbox"/> Otro (especificar:) | |
| <input type="checkbox"/> Denuncia anónima | |

DATOS DEL SUPUESTO ACOSADO:

Nombre:

Nivel y grupo:

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

(Nota: Debe concretarse lo máximo posible el lugar y fecha en que tuvieron lugar)

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo:

Fdo:

(Persona receptora de la demanda)

(Persona que comunica la información)

Recepción de este documento por parte del Equipo Directivo

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.: (Director/Jefa de Estudios/Secretario/Vicedirectora)

Anexo II
Nombramiento del/ de la Referente

Don/Doña

En virtud de mis competencias como director del I.E.S. José Zerpa, y siguiendo las especificaciones del “PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO ESCOLAR” del centro, le comunico su **NOMBRAMIENTO** como **REFERENTE** del supuesto caso de acoso escolar hacia el/la alumno/a

.....
Como referente de este **SUPUESTO CASO DE ACOSO ESCOLAR** deberá llevar a cabo las actuaciones señaladas en el citado protocolo, y será responsable de comunicarse con todos los sujetos implicados, de recabar la información necesaria y comunicarla a los efectos de tomar las medidas oportunas.

Este nombramiento será efectivo desde el

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.:

El/la Director

Anexo III

Citación del alumnado implicado o que pudieran aportar información

Don/Doña _____, como responsable y REFERENTE de la tramitación del protocolo iniciado como consecuencia de las informaciones recibidas en el I.E.S. José Zerpa el pasado día _____, debido a una presunta infracción del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, cita al/la alumno/a don /doña _____ a una entrevista personal el próximo día _____ a las _____ horas en _____.

con el ÚNICO fin de recabar más información respecto a la inicialmente recibida por los responsables del centro.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.

Recibí.

Anexo IV

Citación a la familia o responsables legales de la supuesta víctima de acoso

Estimada familia/responsables legales:

Como representantes legales del alumno/a _____, les convoco a la siguiente reunión:

Día:

Hora:

Lugar:

Asunto: Presunta infracción del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asistentes:

Atentamente

En _____ a _____ de _____ de _____

Recibí,

Fdo.:

En caso de no poder asistir, les ruego que devuelvan firmada la parte inferior de la hoja y propongan otra fecha lo más cercana a esta convocatoria.

Don/Doña _____, como representante legal del alumno/a _____, le comunico que no podremos asistir a la convocatoria efectuada por la siguiente razón _____

Le proponemos como fecha alternativa: _____.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.:

Enviar por correo certificado con acuse de recibo, email o personalmente con “recibí”

Anexo V
Acta de las entrevistas realizadas

EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se informará a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda -derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos. **Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito 800 007 368 como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.**

TIPO DE ENTREVISTA:

De comunicación inicial De seguimiento De comunicación final

DATOS DE IDENTIFICACIÓN de la persona entrevistada.

Nombre y apellidos: _____

Familia Tutor/a Alumnado Orientador Personal no docente Profesorado

Otros (especificar): _____

ASISTENTES

Por parte del centro: _____

Alumno/a: _____

Por parte de la familia: _____

Otros/as: _____

RECOGIDA DE DATOS:

a) TIPO DE ACOSO.

Verbal:	Insultos <input type="checkbox"/>	Motes <input type="checkbox"/>	Amenazas <input type="checkbox"/>	Chantajes <input type="checkbox"/>
Física:	Golpes <input type="checkbox"/>	Rotura de material <input type="checkbox"/>	Vejaciones <input type="checkbox"/>	Acoso sexual <input type="checkbox"/>
Social:	Rechazo <input type="checkbox"/>	Aislamiento <input type="checkbox"/>	Insultos en pizarra <input type="checkbox"/>	
Psicológica:	Ridiculizar <input type="checkbox"/>	Rumores <input type="checkbox"/>	Mensajes, correos, pintadas <input type="checkbox"/>	

b) ESPACIOS Y TIEMPOS DÓNDE (Y CUÁNDO) SE PRODUCE EL ACOSO.

Aula Pasillos Baños Vestuario Cafetería Fuera del centro Entradas y salidas Cambios entre clases Recreos Otros (especificar):

c) HECHOS OBSERVADOS. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA E INFORMACIÓN TRANSMITIDA. (*Conducta observada. Fecha y lugar. Testigos. Breve descripción de los hechos.*)

EN SU CASO, ACUERDOS ADOPTADOS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN:

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.: (Persona entrevistada)

Fdo.: (Persona receptora de la información)

Anexo VI
Instrumento para valorar el grado de preocupación/sufrimiento percibido

Consecuencias emocionales	Según la persona que informa	Vivencia de la supuesta víctima
1. Sensación de agotamiento o pérdida de control del entorno. Indefensión, pasividad, sensación de no poder hacer nada.		
2. Sintomatología depresiva (tristeza, confinamiento, apatía, llanto, nerviosismo, falta de sentido del humor, ...)		
3. Comportamientos explosivos de hetero agresividad o agresividad hacia el entorno.		
4. Pensamientos ausentitas. Miedo a ir al colegio. Ansiedad. Conductas evitativas (esconderse por la casa, provocar estados no reales de enfermedad, mentir...). Sensación de huida/traslado de centro como única solución al conflicto es colar.		
5. Absentismo escolar.		
6. Evitación para realizar actividades de ocio por miedo a encontrarse con quienes le acosan. Estado de alerta/hipervigilancia, embotamiento, anticipación constante de ser dañado. Aislamiento social.		
7. Baja autoestima. Sensación de no encajar con el grupo de iguales, carecer de oportunidades para alcanzar logros personales en el contexto escolar. Indecisión, vergüenza, falta de iniciativa o interés, inseguridad y angustia/miedo a exponerse públicamente. Ya no le gusta relacionarse tanto con los demás.		
8. Deterioro académico. Bajan las notas, dificultad para concentrarse o prestar atención, desinterés, desprecio hacia la institución educativa.		
9. Somatización. Reacciones emocionales negativas asociadas al estrés de las molestias sufridas que derivan en secuelas físicas como: pérdida de apetito o ingestas abusivas de comida, trastornos del sueño o molestias corporales (dolores de estómago, cabeza,...).		
10. Ideación suicida, intentos de atentar contra la vida, comportamientos autolesivos.		
PUNTUACIÓN TOTAL		
Nivel de sufrimiento / preocupación		

Fdo.

Cumplimentar el valor de cada consecuencia en un baremo de 0 a 5.

- 0 No se ha producido este tipo de consecuencia socioemocional.
- 1 Se ha producido alguna vez, pero no resulta preocupante.
- 2 Se ha producido con cierta frecuencia y resulta algo preocupante.
- 3 Se ha producido con bastante frecuencia y provoca bastante sufrimiento.
- 4 Se ha producido con mucha frecuencia y provoca mucho sufrimiento.
- 5 Se ha producido, siendo de las consecuencias que máximo sufrimiento/preocupación ocasiona.

El Nivel de Sufrimiento/Preocupación se fija según la suma de los valores marcados en cada tipo de consecuencia socioemocional, correspondiente a una de las cinco categorías siguientes:

- Sufrimiento/ preocupación leve (de 1 a 10)
- Bastante sufrimiento/ preocupación (de 11 a 20)
- Sufrimiento/ preocupación intensa (de 21 a 30)
- Sufrimiento/ preocupación grave (de 31 a 40)
- Sufrimiento/ preocupación severa (de 41 a 50).

Cuestiones a plantear:

- Cuándo y cómo se han enterado.
- Tipos de agresiones sufridas.
- Lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
- Identificación de las supuestas personas agresoras.
- Consecuencias observadas en la supuesta víctima.
- Desde cuándo creen que está pasando.
- Intentos previos de solución.
- **Evaluación del grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificándolo de: leve - bastante - intenso - grave – severo (Anexo I).**

Anexo VII

Instrumento para registrar indicadores de maltrato y frecuencia

Registro de la frecuencia de los indicadores:

- 1: ocurrió solo una vez / ha ocurrido pocas veces,
- 2: ocurre bastantes veces,
- 3: ocurre muchas veces,
- 4: prácticamente todos los días.

Diez tipos de indicadores de conducta que suelen estar asociadas a una situación de acoso escolar.

Indicadores de conducta	Frecuencia					
	NO	SI	1	2	3	4
1. Hostigamiento psicológico (ridiculización/burlas/ desprecios/ motes/ reírse cuando se equivoca, reírse de la apariencia física).						
2. Chantajes/coacciones/amenazas (obligar a hacer cosas contra su voluntad por miedo, cosas peligrosas o que están mal/ prohibidas, darles dinero o sus cosas).						
3. Ninguneo/Aislamiento social (te ignoran, te hacen el vacío, meterse con el alumnado para hacerlo llorar y presentarlo como alguien débil ante el grupo, quebrar la red social de apoyo del niño o niña, no te dejan hablar, no te dejan participar con el grupo...).						
4. Manipulación social. Difunden rumores/mentiras sobre ti con objeto de distorsionar la imagen y presentar una imagen negativa que induzca al rechazo de los otros.						
5. Agresiones físicas (puñetazos, patadas, collejas, golpes con objetos...).						
6. Agresiones verbales (insultos/hacia la familia).						
7. Recibes amenazas de agresión física (miedo a sufrir lesiones físicas).						
8. Ciberacoso. Mensajes amenazantes/chantajes/ coacción/ intimidación o uso de imágenes no consentidas que atentan contra la integridad social/sexual del alumnado a través de las redes sociales y las nuevas tecnologías: internet (Facebook, Tuenti, Twitter, Messenger,...) o móvil.						
9. Acoso sexual (amenazas de sufrir una agresión sexual o someter/ obligar al otro a mantener conductas de contenido sexual en contra de su voluntad).						
10. Daños materiales o robo de sus pertenencias personales.						

Fdo.

Anexo VIII
Comunicación al departamento de orientación

Don/doña _____
como responsable del Departamento de Orientación con motivo de poner en su conocimiento que con fecha _____, se ha recibido denuncia de supuesta situación de acoso escolar hacia el/la alumno/a _____ matriculado en _____

Le informo que va a iniciarse el oportuno protocolo al objeto verificar la realidad de los hechos denunciados, así como la adopción de aquellas medidas que se consideren oportunas, para lo que, tal y como se establece en el protocolo de actuación establecido al efecto, se requiere la colaboración y actuación de ese Departamento de Orientación.

Junto al presente escrito se le da traslado de la denuncia recibida y del alumnado implicado, quedando igualmente convocado a la reunión que, al objeto de abordar esta cuestión, se celebrará el próximo día _____, a las _____ horas en el _____.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.

El/la Director

Recibí.

Anexo IX

Comunicación al Equipo de Gestión de la Convivencia

Don/doña _____

Como miembro del E.G.C. le informo que con fecha _____, se ha recibido denuncia de
supuesta situación de acoso escolar hacia el/la alumno/a
_____ matriculado/a en _____

En este sentido se le informa que va a iniciarse el oportuno protocolo al objeto verificar la realidad de los hechos denunciados, así como la adopción de aquellas medidas que se consideren oportunas, para lo que, tal y como se establece en el protocolo de actuación establecido al efecto, se requiere la colaboración y actuación del E.G.C.

Junto al presente escrito se le da traslado de la denuncia recibida y de los alumnos implicados, quedando igualmente convocado a la reunión que, al objeto de abordar esta cuestión, se celebrará el próximo día _____, a las _____ horas en el _____.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.

El/la Director

Recibí.

Anexo X
Acta de acuerdos

El/la Director/a don/doña:

Centro: I.E.S. José Zepa

Asunto: ACOSO ESCOLAR. Presunta infracción del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

SUPUESTO ACOSADO/A:

NOMBRE:
NIVEL/GRUPO:
EDAD:

SUPUESTOS ACOSADORES/AS (indicar nombre, grupo y edad):

REFERENTE DE ACOSO:

2.- COMPONENTES DEL GRUPO DE TRABAJO/REUNIÓN:

3.- PRIMERAS MEDIDAS ADOPTADAS:

4.- DATOS QUE SE CONCLUYEN DE LA RECOGIDA, ANÁLISIS Y TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Localización y fechas de las posibles situaciones de acoso:

LUGAR	FECHAS

Testigos de los hechos:

Alumnado	
Profesorado	
Personal auxiliar	
Otros	

Tipo de acoso:

a) Exclusión social	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
- Activa: no deja participar; - Exclusión por omisión: ignorar al otro				
b) Agresiones verbales	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
- Insultar, poner motes, hablar mal de la víctima.				
c) Agresiones físicas indirectas	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
- Esconder cosas, romper cosas, robar cosas.				
d) Agresiones físicas directas	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
- Pegar.				
e) Intimidación, amenazas, chantaje	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
f) Acoso o abuso sexual	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>
g) Acoso racial	No <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Puntual <input type="checkbox"/>	Repetido <input type="checkbox"/>

5.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**6.- ENTREVISTAS CON LA FAMILIA DEL SUPUESTO/A ACOSADO/A (FECHAS, ASISTENTES, CONTENIDO):**

7.- CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN TRAS APLICAR EL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN:

EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se ha informado a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos. **Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito 800 007 368 como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.**

Después de la RECOGIDA, ANÁLISIS Y TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN se concluye que NO se trata de un caso de acoso escolar, estimándose que nos encontramos ante un conflicto de convivencia que será reconducido desde (marcar lo que se estime colegiadamente):

- La acción tutorial.
- E.G.C.
- Servicio de MEDIACIÓN ESCOLAR.
- Departamento de orientación.

La realización de las actuaciones planificadas ha conseguido el cese de la situación de acoso escolar, por lo que este informe queda archivado en el centro, bajo la custodia del Equipo Directivo.

La realización de las actuaciones planificadas NO ha supuesto el cese de la situación de acoso escolar, por lo que este informe se remite al servicio de Inspección Educativa.

La gravedad de la situación de acoso escolar requiere la remisión de este informe al servicio de Inspección Educativa instando a una intervención inmediata del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.

El/la Director

Anexo XI

Comunicación a la Inspección Educativa

Asunto: Acoso escolar. Presunta infracción del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

ORIGEN DE LA DEMANDA

Familia Tutor/a Alumnado Orientador Personal no docente Profesorado

Otros (especificar):

DATOS DE LA SUPUESTA VÍCTIMA:

Nombre:

Nivel y grupo:

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

ENTREVISTAS CON LAS FAMILIAS (*fechas y asistentes*):

ENTREVISTAS CON EL ALUMNADO:

MEDIDAS ADOPTADAS

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN TRAS APLICAR EL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN: EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se ha informado a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda - derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos. **Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito 800 007 368 como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.**

Después de la RECOGIDA, ANÁLISIS Y TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN se concluye que NO se trata de un caso de acoso escolar, estimándose que nos encontramos ante un conflicto de convivencia que será reconducido desde (marcar lo que se estime colegiadamente):

- La acción tutorial.
- E.G.C.
- Servicio de MEDIACIÓN ESCOLAR.
- Departamento de orientación.

La realización de las actuaciones planificadas ha conseguido el cese de la situación de acoso escolar, por lo que este informe queda archivado en el centro, bajo la custodia del Equipo Directivo.

La realización de las actuaciones planificadas NO ha supuesto el cese de la situación de acoso escolar, por lo que este informe se remite al servicio de Inspección Educativa.

La gravedad de la situación de acoso escolar requiere la remisión de este informe al servicio de Inspección Educativa instando a una intervención inmediata del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.

El/la directora/a

Recepción de este documento por parte del Servicio de Inspección

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.: _____

Anexo XII

Acta de entrevistas y/o reuniones realizadas

EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se ha informado a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos. **Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito 800 007 368 como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.**

ASISTENTES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN E INFORMACIÓN TRANSMITIDA:

EN SU CASO, ACUERDOS ADOPTADOS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN:

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.: (todos/as los/as asistentes)

Anexo XIII
Registro de intervención ante un caso de acoso escolar

EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

Se ha informado a la familia o responsables legales que mediante este servicio externo se ofrece ayuda derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes. Se transfiere toda la información a la Inspección Educativa y la Comisión Territorial de acoso escolar para que sean atendidas las alumnas y alumnos que sienten el acoso y/o sus familias. Si la comisión lo considera, se procede a la intervención directa e inmediata en el centro escolar. Desde el Área de Convivencia se coordinan y supervisan las actuaciones de este Servicio, además de realizar intervenciones directas en los centros educativos en algunos de los casos. **Está a disposición de toda la sociedad canaria el teléfono gratuito 800 007 368 como un servicio de atención inmediata a escolares de los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público que vivenciaran acoso escolar. Las llamadas son atendidas por un grupo de psicólogas y psicólogos, desde las ocho de la mañana a las ocho de la tarde, de lunes a viernes, durante todo el año excepto festivos.**

ASISTENTES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN E INFORMACIÓN TRANSMITIDA: EN SU CASO, ACUERDOS ADOPTADOS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN:

MEDIDAS ADOPTADAS (según el plan de actuación):			
DESTINATARIO	TIPO DE MEDIDA	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN
LA VÍCTIMA			
EL/LA ACOSADOR/A			
EL ALUMNADO OBSERVADOR			
EL GRUPO CLASE			
LA FAMILIA DE LA VÍCTIMA			
LA FAMILIA DEL ACOSADOR/A			

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo.: (todos/as los/as asistentes)

Anexo XIV
Test destinado a la detección del acoso escolar

MI VIDA EN EL INSTITUTO
(Adaptado del cuestionario de Sharp, Arora, Smith y Whitney, 1994)

Soy un chico
Soy una chica

Señala con una cruz si las acciones de este cuestionario te ocurrieron en la última semana y su frecuencia.

Durante esta semana otro compañero/a	Nunca	Una vez	Más de una
1. Me ayudó con las tareas de clase.			
2. Quería que me metiera con otro/a compañero/a			
3. Tuvo gestos desagradables hacia mi persona, me miró con mala cara, etc.			
4. Hizo que me metiera en líos, problemas con compañeros/as, profesores/as, etc.			
5. Me ayudó a llevar mis cosas.			
6. Habló conmigo sobre sus intereses.			
7. Me hizo hacer cosas que yo no quería hacer.			
8. Compartió algo conmigo.			
9. Me hizo una jugarreta, me sentí traicionado/a. o engañado/a.			
10. Se metió conmigo.			
11. Sufrí algún tipo de agresión física.			
12. Se burló de mí.			
13. Me amenazó con chivarse a otros o a los profesores.			
14. Fue amable conmigo.			
15. Se metió con mi familia.			
16. Me insultó.			
17. Me intentó romper algo.			
18. Me robó algo o intentó robar algo.			
19. Me dejaron algo prestado.			
20. Me echó las culpas de algo que yo no había hecho.			
21. Me acompañó parte del camino a casa.			
22. Me explicó algo y estudiamos juntos.			
23. Se burló y me hizo daño.			
24. Se ha reído de mí.			
25. Me dejaron estar en su grupo.			