

PROTOCOLO ACOSO E CIBERACOSO



1. INTRODUCCIÓN

O acoso escolar é entendido como os malos tratos psicolóxicos, verbais ou físicos sufridos por un alumno ou alumna no ámbito escolar, derivado de factores persoais (físicos, psicolóxicos, de orientación e/o identidade sexual) ou colectivos (factores étnicos, grupo social, relixioso), de forma reiterada e ao longo dun período de tempo determinado. O acoso escolar pode adoptar distintas manifestacións: a exclusión e marxinação social, a agresión verbal, as vexacións e humillacións, a agresión física indirecta ou directa, a intimidación, as ameazas e/o a chantaxe, entre outras.

As características para diferenciar un episodio de acoso escolar doutras condutas violentas que tamén poden darse dentro do contexto escolar son:

- Intencionalidade por parte do agresor.
- Repetición no tempo. Un feito illado, por moi grave que sexa, non pode considerarse acoso escolar.
- Desequilibrio de poder. Esta desigualdade pode ser física, psicolóxica ou social e fai que a vítima non poida defenderse facilmente por si mesma.

Xunto a estas características Ortega e Moura-Merchán (2008) sinalaron a presenza da lei do silencio e o esquema dominio-submisión. En situacións de acoso os escolares non adoitan comunicarlle o que está a pasar aos adultos. Por outra banda, o desequilibrio de poder que existe entre o agresor e a súa vítima transfórmase nun patrón de comportamento, onde o agresor exerce o poder sobre a vítima.

Dentro dos diferentes tipos de acoso e as súas manifestacións, atopamos o concepto de ciberacoso, que é o que se vale de medios electrónicos. Esta conduta defínese como acoso entre iguais na contorna das tecnoloxías da información e da comunicación, en diante TIC, e inclúe actuacións de chantaxe, vexacións e insultos entre alumnos. Supón difusión de información lesiva ou difamatoria en formato electrónico. O ciberacoso é un fenómeno de gran relevancia pola súa prevalencia, a gravidade das súas consecuencias e as dificultades que presenta para a súa prevención e abordaxe. Aplicacións como Messenger, WhatsApp, Tuenti, TikTok ou Instagram convertéronse en plataformas que permiten difundir con rapidez os contidos, burlas e insultos.

2. MARCO NORMATIVO

A Lei orgánica 2/2006, de 3 de maio, de educación, modificada pola Lei orgánica 3/2020, do 29 de decembro, estipula entre os seus principios «a educación para a convivencia, o respecto, a prevención de conflitos e a resolución pacífica dos mesmos, así como a non violencia en todos os ámbitos da vida persoal, familiar e social, e en especial no do acoso e o ciberacoso escolar, co fin de axudar o alumnado a recoñecer toda forma de maltrato, abuso sexual, violencia ou discriminación, e reaccionar fronte a ela».

Na Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, abórdase por primeira vez no plano lexislativo o tratamento de situacións de acoso, e o seu articulado recolle a importancia da prevención, a detección e o tratamento de situacións de acoso e ciberacoso escolar. No artigo 7 da citada lei establécese o dereito de todo o alumnado á protección integral contra calquera agresión física ou moral, en particular contra as situacións de acoso escolar.

O Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, que desenvolve a Lei 4/2011, afonda en cuestións de profundo calado, cunha clara vocación proactiva e preventiva, polo que desprega numerosas medidas de organización e funcionamento favorecedoras dunha convivencia harmónica e dun clima escolar positivo. No artigo 12 do citado decreto establécese que un dos obxectivos xerais do plan de convivencia incide en facilitar a prevención, a detección e a eliminación de todas as manifestacións de violencia, sinaladamente o acoso escolar.

O artigo 44 da lei de 27 de decembro de 2024, de medidas fiscais e administrativas, fai unhas modificacións do Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar relativa os casos de acoso ou ciberacoso. Modifícase o número 1 do artigo 47 do Decreto: *“No suposto de condutas que puideren constituír acoso ou ciberacoso escolar, a dirección do centro deberá abrir un período de información previa para esclarecer os feitos e determinar, se é o caso, a pertinencia de abrir o procedemento corrector. Nestes casos o prazo máximo para este período de información previa será de sete días lectivos, contados desde que a dirección reciba a comunicación da presunta situación de acoso ou ciberacoso escolar»*.

Esta nova regulación supón, na práctica, que a verificación ou acreditación da existencia de condutas que constitúan acoso ou ciberacoso deberá ter lugar nun prazo de sete días lectivos, o que limita a ese prazo a tramitación do Protocolo de Acoso. E unha vez acreditada a conduta, a tramitación do procedemento corrector de condutas tramitarase nos seguinte doce días lectivos. Polo que a tramitación dun protocolo de acoso seguido da tramitación dun procedemento corrector de condutas por acoso ou ciberacoso deberá resolverse no prazo de 19 días lectivos, contados desde a comunicación ou denuncia recibida na dirección.

A Orde de 23 de agosto de 2023 pola que se establece a figura da persoa coordinadora de benestar e convivencia nos centros docentes de Galicia recolle, entre outras, a función de informar o persoal do centro sobre os protocolos de prevención e protección de calquera forma de violencia.

Un dos eixes principais nos que se vertebra a Estratexia Galega de Convivencia Escolar 2025 é o Plan integral contra o Acoso e Ciberacoso Escolar en Galicia. Entre os seus compromisos prevé que a consellería con competencias en materia de educación revise e actualice os protocolos de actuación ante un conflito grave con violencia entre o alumnado, coa intención de que se convertan nun instrumento acaído para facilitar a coordinación e a intervención ordenada e orientada a unha resolución colectiva e eficaz dos conflitos.

3. OBXECTIVOS

Os obxectivos deste protocolo son os seguintes:

- Clarificar os conceptos de acoso e ciberacoso escolar.
- Fomentar a posta en marcha de medidas preventivas nos centros educativos.
- Sensibilizar toda a comunidade educativa sobre o acoso e o ciberacoso, e sobre a necesidade de educar na xestión positiva dos conflitos, co fin de os previr.
- Facilitar aos centros educativos un procedemento para detectaren e interviren inmediatamente logo da comunicación dunha posible situación de acoso ou ciberacoso escolar.

- Propor medidas de protección que o centro debe aplicar inmediatamente, proporcionándolle así ao alumnado un espazo seguro.
- Divulgar boas prácticas para atender as familias ou as persoas titoras legais do alumnado, e poder así rebaixar os niveis de ansiedade que adoitan presentar.
- Facilitar os documentos que deben cubrirse en cada fase do proceso, así como outros que proporcionan información, orientación e boas prácticas que facilitan o desenvolvemento das actuacións recollidas neste protocolo.

4. CRITERIOS PARA A IDENTIFICACIÓN DO ACOSO ESCOLAR

Para poder considerar un comportamento como acoso escolar, deben cumprirse tres criterios diagnósticos, que comentamos anteriormente pero que subliñaremos neste punto e que deben darse simultaneamente, prescindindo da personalidade da posible vítima.

Os criterios son:

- A existencia de intención de facer dano. Debe existir unha vítima concreta, indefensa e unha persoa agresora que lle fai dano conscientemente.
- A repetición das condutas agresivas. Existencia dunha acción agresiva repetida, durante un período longo de tempo e de forma recorrente. Os comportamentos de abuso preséntanse reiteradamente no tempo.
- A duración no tempo. Establecemento dun esquema de abuso de poder desequilibrado entre a vítima e a persoa agresora ou persoas agresoras que permanece no tempo.

Podemos establecer os mesmos criterios para os casos de ciberacoso tendo en conta que nestes casos:

- Adoita existir contacto ou relación previos no mundo físico entre vítima e persoa ou persoas acosadora/s.
- Realízase mediante o emprego de medios TIC. Pode tratarse de internet ou calquera dos servizos asociados: teléfono móbil, redes sociais, plataformas de difusión de contidos, foros, blogs...
- Anonimato, pois a vítima polo xeral non coñece ao seu acosador pois este ocúltase baixo perfís falsos ou outras identidades.

- Masificación. Debido a que este é un acoso que se da por medios informáticos, como Internet, logra masificarse con moita facilidade e rapidez.

5. CARACTERÍSTICAS

O acoso e o ciberacoso escolar presentan unhas determinadas características que servirán como indicadores para os diferenciar e os identificar correctamente.

Cómpre ter en consideración que, en tanto que nalgunhas ocasións é sinxelo determinar a existencia de acoso ou ciberacoso escolar, noutras, a liña que separa estas situacións das que non o son é difusa e difícil de definir con precisión. Non sempre a aparición de certas características propias do acoso ou do ciberacoso escolar aseguran que algún destes se estea a producir.

Por iso, para determinar se hai ou non acoso ou ciberacoso escolar cómpre analizar globalmente as circunstancias de cada caso, as repercusións da problemática creada para as persoas implicadas e a súa evolución no tempo, para poder emitir un xuízo de valor concluínte e fundamentado respecto da existencia ou non de acoso.

Deseguido, descríbense algunhas das súas posibles características, sendo a **continuidade no tempo** unha condición indispensable para ser considerado acoso ou ciberacoso escolar:

- **Desigualdade.** Desequilibrio de poder físico, psicológico, numérico e/ou social, incluíndo o derivado do dominio das TRIC, entre a vítima e a persoa acosadora, de xeito que a vítima non sexa quen de defenderse.
- **Intencionalidade.** Exprésase na intención consciente de facer dano (físico, verbal ou psicológico) a unha persoa co obxectivo de convertela en vítima. Non se trata dun descoido nin dun acto fortuíto.
- **Personalización.** Os ataques prodúcense cara a unha mesma persoa, que é colocada desta forma nunha situación de indefensión.
- **Repetición.** A vítima recibe de forma continuada e sistemática ataques de diferente tipo, desde unha ou varias fronte e durante un tempo continuado. A importancia da frecuencia da agresión para definir a existencia de acoso é resaltada por moitos estudos e investigacións existentes. Isto é debido a que a repetición e a frecuencia están na base da

definición de acoso. No caso do ciberacoso, unha soa mensaxe ou imaxe difundida a través de redes sociais pode ter un efecto multiplicador que converte unha única intervención nunha agresión repetida no tempo. A súa rápida difusión provoca unha maior vulnerabilidade nas vítimas.

- **Indefensión.** A reacción típica da persoa agredida é non dicir nada. Tamén hai unha indefensión allea, ao non atopar ningunha axuda do grupo para saír da situación.

- **Humillación.** Perséguese que a vítima quede humillada e danada a súa posición grupal.

- **Rexeitamento.** As accións realizadas non son aceptadas pola vítima, pese a que o agresor ou a agresora as describan como unha broma ou un xogo.

- **Invisibilidade.** As accións calcúlanse para se realizar en espazos, físicos ou virtuais, pouco frecuentados polas persoas adultas e en tempos escolares con menor supervisión.

- **Inhibición das persoas observadoras.** As situacións de acoso normalmente son coñecidas por terceiras persoas que non contribúen suficientemente para que cese a agresión. A vítima está soa fronte a quen a agrede, e poucas ou ningunha das persoas observadoras a apoian ou a defenden.

É importante ter estes criterios en conta pois debemos distinguir entre unha conduta illada e un caso de acoso. É importante para o diagnóstico dun caso que a agresión sexa repetida e non un feito illado. O envío illado de mensaxes desagradables, aínda sendo unha conduta indesexable, non debería ser considerado, sen máis reflexión nin análise, como un caso de ciberacoso, o cal non significa que non sexa necesaria unha intervención apropiada.

6. TIPOS DE ACOSO

Estes son os tipos de acoso escolar máis comúns:

O acoso físico que se manifesta máis en Primaria que en Secundaria e desenvólvese principalmente entre os mozos.

Pode incluír destrución de bens, golpes, coteladas e ata malleiras entre un ou varios agresores contra unha soa vítima. En certas ocasións, pode producirse o roubo ou dano intencionado das pertenzas no medio da agresión.

O acoso verbal que consiste en insultos e menosprezo dirixido cara á vítima, normalmente en público. Todo iso é realizado coa finalidade de lograr ridiculizala.

Identifícase porque o agresor expresa palabras crueis, con insultos ou ameazas. Coa súa actuación busca crear intimidación, ás veces con bromas ou frases excluíntes. En ocasións, baséanse na aparencia, condición sexual, etnia, raza ou discapacidade da persoa agredida.

O acoso psicolóxico prodúcese cando se busca xerar medo na vítima a través dos malos tratos psicolóxicos e pode manifestarse mediante diferentes formas tales como ameazas, burlas e insultos. O acoso escolar psicolóxico logra debilitar animicamente ás persoas agredidas. Esta modalidade é capaz de danar a autoestima, xerando profundos medos e inseguridades. A súa reiteración leva a que a persoa afectada cuestione a súa reputación, así como o seu rendemento escolar ou capacidade.

O acoso social cuxo propósito é illar á vítima do resto do grupo. Desta maneira, búscase lograr que sexa excluído das actividades. Lembremos que habitualmente estas dinámicas deben facerse en equipo dentro das institucións educativas.

Tamén, ocorre nas relacións sociais, a través da divulgación de rumores e a exclusión da vítima con respecto ao grupo.

O acoso sexual que engloba toda forma ou manifestación de agresividade, de intimidación, abuso ou presión na cal a sexualidade da persoa agredida pasa a ser o elemento primordial. Non consiste tan só en tocamientos, pois vai desde o acoso ata a violencia e a violación.

Do mesmo xeito que os demais tipos de acoso, o acoso sexual escolar engloba calquera tipo de comentarios, xestos ou actos cuxo obxectivo consista en causar dano.

O ciberacoso, considérase que ocorre con maior frecuencia nas redes sociais e internet, lonxe do espazo educativo. Con todo, nos espazos escolares tamén se producen reiteradamente ditas prácticas.

O ciberacoso pode concretarse en:

- Hostigamento: cando se envían imaxes ou vídeos denigrantes sobre unha persoa, virus informáticos, mensaxes ameazantes...
- Exclusión: cando se usan contornas públicas para mandar comentarios despectivos ou rumores difamatorios co fin de provocar unha resposta expansiva, cando se lle nega á vítima o acceso a foros ou plataformas sociais ...

- Manipulación: cando se utiliza información para difundila de maneira inapropiada entre os membros das redes sociais, cando se accede coa clave doutra persoa e realízanse accións que poden prexudicala no seu nome.
- Sexting: envío, especialmente a través do teléfono móbil, de fotografías e vídeos con contido de certo nivel sexual, tomadas ou gravados polo protagonista dos mesmos.
- Sex-casting: gravación de contidos sexuais a través da webcam e difusión dos mesmos por e-mail, redes sociais ou calquera canle que permitan as novas tecnoloxías.
- Web apaleador: consiste en crear unha páxina Web, coa finalidade de ridiculizar á vítima e animar a outras persoas para facer o mesmo. Róubanse fotos, contrasinais, contactos e datos persoais da vítima. Usúrpase a súa identidade para participar en redes sociais e/o foros, e por medio da súa imaxe, realizar comentarios ofensivos.

7. INDICIOS OU INDICADORES

Hai tres ferramentas básicas coas que se poden detectar problemas de acoso escolar:

- A observación, como medio principal para captar información, representa un primeiro filtro para detectar os sinais iniciais. A comunidade educativa ha de estar atenta, protexer aos menores e non normalizar a violencia, sexa verbal, física, social ou psicolóxica. Aínda que frecuentemente estas actuacións teñen lugar en espazos “ocultos” á vista dos educadores (aseos, vestiarios, cambios de clase, fóra do centro escolar, ciberespazo...), estes deben estar atentos a calquera indicio, para non ser os últimos en detectar este tipo de situacións.
- A pregunta, é dicir, interesarse polos alumnos. É un segundo filtro que desestimará ou subliñará a importancia dos signos observados.
- A escoita, sen xulgar, aos alumnos. Esta escoita non é só “oral”, senón tamén emocional, onde se rexistran as emocións dos menores e explóranse as situacións nas que se producen.

Dentro da dificultade de definir un patrón uniforme que defina os síntomas de estar a sufrir bullying, hai toda unha serie de signos e comportamentos que poden ser indicadores dun caso de acoso ou ciberacoso.



8. PREVENCIÓN ACCIÓNS

No plan de acción do equipo de convivencia do centro recóllense algunhas propostas para mellorar a convivencia do centro e outras específicas para previr os posibles casos de acoso ou bullying. Entre outras destacamos as que seguen:

1. Reunións da comisión de convivencia.
2. Actualización do Plan de Convivencia segundo as necesidades detectadas nas enquisas de avaliación da convivencia escolar e a memoria do centro.
3. Optimización dos órganos colexiados: Consello Escolar, Claustro e Comisión de Coordinación Pedagóxica.
4. Participación dos representantes de alumnos/as, profesorado e Consello Escolar na actualización das normas de organización e funcionamento do centro.
5. Accións do equipo de benestar, igualdade e convivencia, recollidas no Plan de convivencia.
6. Uso de mecanismos de detección temperá. Sociogramas para avaliar o clima grupal ou Termómetro de acoso escolar é un cuestionario que permitirá aos centros educativos detectar posibles situacións de acoso e reforzar unha convivencia respectuosa e inclusiva
7. Desenvolvemento de actuacións preventivas no marco do:
 - Plan de acollemento.
 - Plan de atención á diversidade.
 - Actividades complementarias e extraescolares.
8. Fomento da participación do profesorado do centro en formación específica.
9. Sección específica na páxina web do centro con recursos, ligazóns e documentos para as familias.
10. Realización de campañas de sensibilización contra o acoso e o ciberacoso escolar dirixidas a toda a comunidade educativa.
11. Divulgación de orientacións básicas sobre o acoso e ciberacoso escolar e a súa prevención.
12. Actuacións de información, formación e sensibilización a todo o alumnado dirixidas por:
 - Persoas titoras, as actividades do PAT. Desenvolvemento emocional, habilidades sociais, xestións de emocións. Tutorías individuais, plan de mellora persoal.
 - Policía Nacional ou Garda Civil, a través das charlas ou os obradoiros que se imparten nos centros dentro do programa de Plan Director para a convivencia e a mellora da seguridade nos centros educativos e as súas contornas.
13. Mellora do espazo de lecer, xogos e días sen balón.
14. Supervisión dos canles para informar das situacións de acoso e ciberacoso escolar: caixa punto laranxa e correo electrónico.

15. Aula de convivencia. Actividades de desenvolvemento emocional, habilidades sociais e axuda persoal.

16. Actividades específicas de Ciberacoso:

- Proxecto interdisciplinar uso do móbil.
- Divulgación da guía de uso seguro de internet e redes sociais para alumnado de centros educativos da Xunta de Galicia.
- Visitas e charlas de axentes externos, Plan Director e outros.

9. INTERVENCIÓN

A dirección do centro educativo e o denominado equipo ACAE serán as figuras encargadas de levar adiante todas as actuacións necesarias durante o proceso de intervención. Este equipo será constituído para cada unha das intervencións a través do Anexo 2. Constitución do equipo ACAE.

A dirección do centro recibirá, en todo caso, a comunicación dos feitos. Ademais, será quen realice as oportunas comunicacións ás familias, representantes legais, inspección educativa e outros axentes externos, de ser o caso.

O equipo ACAE xestionará todas as demais actuacións posteriores á comunicación dos feitos. Este estará formado por un mínimo de tres membros do claustro, entre os cales sería aconsellable que se atopasen os seguintes:

→ Xefe/a do Departamento de Orientación.

→ Coordinador/a de benestar e convivencia.

→ Un/unha docente nomeado/a pola dirección do centro para cada caso en función do alumnado implicado, que será a persoa instrutora do procedemento corrector, de ser o caso.

Este equipo solicitará a colaboración da persoa designada pola dirección do centro como responsable da atención á vítima, recollido no artigo 30.2.c) da Lei 4/2011, así como de persoas de confianza, pertencentes ao centro, de todo o alumnado implicado.

En xeral, as **funcións deste equipo** serán as seguintes:

- **Revisión diaria e filtraxe das posibles denuncias** no Punto Laranxa contra o Acoso e o Ciberacoso Escolar.
- **Rexistro e comunicación dos feitos** ante a dirección do centro educativo.

- **Comprobación da veracidade** dos feitos comunicados.
- Determinación da existencia de **indicios de acoso**.
- Apertura, de ser o caso, dunha **investigación**.
- Adopción, de ser necesario, de **medidas inmediatas**.
- Elaboración do **ditame** derivado da investigación.
- **Apertura**, se procede, do **protocolo**.
- **Reunión coas persoas implicadas** en presenza da familia ou de representantes legais, unicamente no caso de apertura do protocolo.
- **Pechamento**, cando proceda, do **protocolo**.
- **Seguimento e avaliación** das medidas adoptadas.

Consonte ó anterior, a intervención ante posibles casos de acoso ou ciberacoso escolar abrangue varias fases, para as cales se propón, ademais, unha serie de anexos que faciliten aos centros educativos as actuacións no desenvolvemento deste protocolo.

Cómpre lembrar que toda a información que figure en todos os documentos empregados e que se recolla en cada fase do protocolo terá carácter confidencial, de acordo coa Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro.

No caso de que a conduta que orixina esta intervención sexa considerada gravemente prexudicial para a convivencia, os prazos axustaranse aos que a normativa impón para instruír un procedemento corrector, co obxecto de garantir unha resposta educativa e formativa eficaz e o máis rápida posible, implicando a inmediatez das actuacións previstas neste protocolo.

10. PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN

FASE 1. COMUNICACIÓN DOS FEITOS E PRIMEIRA VALORACIÓN

FASE 1.1. COMUNICACIÓN DOS FEITOS

Calquera membro da comunidade educativa ou calquera persoa coñecedora dunha posible situación de acoso deberá informar o equipo directivo do centro o antes posible. Así, o coñecemento dun posible caso de acoso ou ciberacoso escolar pode provir das seguintes fontes:

- Alumnado.
- Persoal docente e non docente.
- Familias ou representantes legais.
- Inspección educativa.

- Fiscalía de menores.
- Forzas e corpos de seguridade.
- Outros axentes (persoas relacionadas coas actividades extraescolares ou deportivas, outros membros do barrio etc.).
- Punto Laranxa contra o Acoso e o Ciberacoso Escolar físico ou virtual.
- Equipo ACAE.

Para o rexistro da comunicación dos feitos empregarase o *Anexo 1. Rexistro de comunicación dos feitos*, que debe ser cuberto e asinado pola dirección do centro.

FASE 1.2. PRIMEIRA VALORACIÓN DOS FEITOS

O antes posible, a dirección do centro trasladará ao equipo ACAE toda a información para realizar unha primeira valoración dos feitos. Da constitución deste equipo quedará rexistro a través do *Anexo 2. Constitución do equipo ACAE*, e o resultado da valoración recollerase no *Anexo 3. Primeira valoración dos feitos comunicados*, que será cuberto e asinado polos membros do equipo e entregado á dirección do centro.

- a) Se o equipo ACAE non aprecia a existencia de indicios de acoso ou ciberacoso escolar e **non determina a necesidade de apertura dunha investigación**, a dirección do centro informará a xefatura de estudos sobre a necesidade de establecer as medidas educativas oportunas para abordar as faltas contrarias á convivencia ou gravemente prexudiciais, de acordo co recollido nas Normas de Organización, Funcionamento e Convivencia, segundo o regulado na Lei 4/2011, do 30 de xuño, e no Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro.
- b) Se o equipo ACAE aprecia a existencia de indicios de acoso ou ciberacoso escolar, **determinarase a necesidade de apertura dunha investigación**.

FASE 2. INVESTIGACIÓN E DITAME

FASE 2.1. INVESTIGACIÓN

Despois de concluír que os feitos comunicados conteñen indicios de acoso ou ciberacoso escolar, o equipo ACAE procederá a iniciar unha investigación, da cal quedará constancia a través do *Anexo 4. Investigación e ditame*.

Trátase dun proceso confidencial que ten como obxectivo confirmar ou descartar a necesidade de apertura do Protocolo de Acoso e Ciberacoso Escolar. Todas as actuacións realizadas deberán ser recollidas documentalmente a través do anexo citado no parágrafo anterior.

O protocolo que deberá seguir o equipo ACAE durante a investigación será o seguinte:

Observación directa e sistemática nas zonas de risco (patios, corredores, entradas e saídas da clase, cambios de clase, comedor etc.), co fin de recoller datos sobre as relacións do alumnado no centro, as características das súa interacción, os niveis de agresión existentes, as situacións en que se producen agresións etc.

Realización das entrevistas que o equipo ACAE estime oportunas, como mínimo as seguintes

- Posibles vítimas.
- Posibles persoas acosadoras.
- Persoas espectadoras.
- Persoa que informa dos feitos (de ser o caso).

Estas entrevistas serán realizadas por un ou dous membros do equipo ACAE, co obxectivo de obter información desde todas as perspectivas. A persoa designada do equipo ACAE deberá ser especialmente coidadosa e amosar unha actitude receptiva e obxectiva durante todo o proceso, así como manter a confidencialidade da información recollida.

Débese iniciar cada entrevista con preguntas xenéricas, abertas, de forma indirecta, de xeito que a persoa entrevistada se relaxe, e establecer un ambiente distendido, e logo centrar a entrevista nos supostos feitos e gañar a confianza da persoa interlocutora. Rematarase amosando unha actitude tranquilizadora.

Ademais, no caso das posibles vítimas, trátase de ofrecer apoio e protección. Non se debe revitimizar, xulgar nin minimizar os feitos. Terase en conta que as vítimas poden non querer falar, polo que se debe facilitar a comunicación respectando os seus tempos e espazos, deixando que se expresen e aproximándose a elas de xeito empático.

Algunhas consideracións:

Nesta fase de investigación non é obrigatorio informar as familias nin as persoas representantes legais. Porén, se o equipo ACAE considera oportuna a súa participación, poderá facelo e terá que rexistralo documentalmente.

A partir desta fase, cando se produce a apertura do protocolo, as comunicacións e citacións ás familias ou representantes legais son obrigatorias no caso de persoas implicadas menores de idade non emancipadas.

As persoas implicadas poderán contar cunha persoa do centro da súa confianza para realizar o acompañamento durante a entrevista, deixando constancia desta situación a través do *Anexo 4.2.*

Datos da persoa á que se lle ofrece ser acompañante durante a entrevista.

Recoméndase que as persoas implicadas na presumible situación de acoso ou ciberacoso escolar custodien todas as posibles probas físicas ou dixitais ata o final do procedemento.

Medidas inmediatas:

Paralelamente á investigación -ou antes, se a situación así o require-, poderanse establecer medidas inmediatas:

- Vixilancia por parte do equipo ACAE nos lugares onde teña lugar o suposto acoso.
- Acompañamento da posible vítima por persoas da súa confianza.
- Seguimento diario polo/a docente de confianza da posible vítima.
- Separación das persoas implicadas nos lugares de uso común.

FASE 2.2. DITAME

Concluída a investigación, o equipo de ACAE analizará a información recollida e fará unha valoración da situación, que será rexistrada a través do citado *Anexo 4. Investigación e ditame.*

Se no ditame SE DESCARTA a posible situación de acoso ou ciberacoso escolar, o centro educativo dará o proceso por concluído e non se iniciará o protocolo. Así e todo, a dirección do centro informará a xefatura de estudos sobre a necesidade de establecer as medidas educativas oportunas para abordar as faltas contrarias á convivencia ou gravemente prexudiciais, de acordo co recollido nas Normas de Organización, Funcionamento e Convivencia, segundo o regulado na Lei 4/2011, de 30 de xuño, e no Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro.

A decisión de non abrir o protocolo poderase modificar con posterioridade se os datos indican unha variación da situación en sentido oposto. Neste caso, estableceranse as medidas educativas e correctoras que determine a xefatura de estudos.

Se no ditame SE CONFIRMA a posible situación de acoso ou ciberacoso escolar, o equipo ACAE iniciará o protocolo e trasladará á dirección do centro a necesidade de apertura do procedemento corrector común das condutas gravemente prexudiciais para a convivencia, segundo sinala o artigo 46.1 do Decreto 8/2015. Ao mesmo tempo, a dirección do centro designará unha persoa responsable da atención á presunta vítima entre o profesorado do centro, deixando constancia disto a través do *Anexo 5. Nomeamento da persoa responsable da atención á presunta vítima*. Todas as intervencións realizadas polo equipo ACAE pasarán a formar parte do protocolo de acoso e ciberacoso escolar.

FASE 3: APERTURA DO PROTOCOLO

FASE 3.1. COMUNICACIÓN ÁS FAMILIAS E Á INSPECCIÓN EDUCATIVA

A dirección comunicará oficialmente, a través de medios físicos ou telemáticos, a apertura do protocolo ás familias e/ou representantes legais das persoas implicadas, e estas serán convocadas a unha reunión a través do *Anexo 6. Comunicación de apertura do protocolo de acoso e ciberacoso escolar*. Deste anexo enviarase unha copia á inspección educativa.

FASE 3.2. REUNIÓN COAS PERSOAS IMPLICADAS EN PRESENZA DA FAMILIA OU DOS/AS REPRESENTANTES LEGAIS

En presenza das familias ou de representantes legais, o equipo ACAE informará das medidas inmediatas adoptadas, as actuacións realizadas e a información resultante das investigacións previas. Ademais, recollerá a nova información achegada pola persoa implicada, e deixará constancia de todo o anterior a través do *Anexo 7. Reunión coas persoas implicadas en presenza da familia ou dos/as representantes legais*.

FASE 4: PECHAMENTO DO PROTOCOLO

Rematadas as reunións, o equipo ACAE comunicará á dirección do centro as conclusións que levan consigo o pechamento do protocolo.

A través do *Anexo 8. Comunicación de pechamento do protocolo de acoso e ciberacoso escolar*, a dirección notificará esta situación ás familias ou representantes legais, con copia á Inspección Educativa e, de ser o caso, a outros organismos.

FASE 5: SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DAS MEDIDAS ADOPTADAS

As medidas propostas polo equipo ACAE levan asociado un seguimento do seu desenvolvemento, adaptando a temporalización proposta a continuación ás circunstancias concretas de cada situación, e deixarase constancia a través do *Anexo 9. Seguimento e avaliación das medidas adoptadas*, do cal deberá entregarse copia á dirección do centro.

A temporalización proposta é a seguinte:

Primeiro mes: recollida de información quincenalmente.

Segundo mes en adiante: recollida de información mensualmente. Manterase este seguimento o tempo que se considere necesario.

As follas de seguimento serán entregadas ao finalizar o curso á dirección do centro; incluíranse no expediente do protocolo e facilitarase unha copia ao profesorado tutor do alumnado implicado do curso seguinte (sempre que este permaneza no mesmo centro), co fin de detectar unha posible repunta da situación.

Dentro do proceso de coordinación entre centros educativos, con motivo da transición de etapa ou cambio de centro, o equipo directivo velará porque o centro receptor do alumnado sexa puntualmente e debidamente informado da situación de posible vulnerabilidade de determinado alumnado en relación co acoso ou o ciberacoso escolar.

10. RECOMENDACIÓNS

Algunhas das recomendacións que cómpre seguir durante o desenvolvemento do proceso de intervención do equipo ACAE son as que se detallan:

1. Actuacións coa vítima

- Garantir **protección, seguridade e apoio emocional**.
- Manter, modificar ou ampliar as **medidas inmediatas de protección**.
- Introducir **medidas de reforzo á súa autoestima**, medidas para evitar ou paliar a autoculpabilización, actividades de educación emocional, destrezas de autoprotección, habilidades sociais, comunicación asertiva, manexo da ansiedade etc.
- Realizar **tutorías individualizadas**.
- Abordar o **estrés postraumático**, derivar aos servizos sanitarios, de ser o caso.
- Crear unha **rede apoio** e ampliar o círculo social e de relación entre iguais.
- **Acompañar** por grupos de compañeiros/as previamente formados/as.
- **Separar fisicamente do alumnado acosador**. Nun principio, o cambio debe afectar a este último, a non ser que a vítima pida expresamente o contrario.

2. Actuacións coas persoas agresoras.

- **Actuacións educativas** na aula de convivencia do centro.
- Inicio do **procedemento corrector**.
- Tutorías individualizadas.
- Claridade na **mensaxe de tolerancia cero con calquera conduta contraria á convivencia**, análise da gravidade da situación; procura da autoreflexión e cuestionamento das condutas desenvoltas.
- **Reparación e compensación** dos danos causados.
- **Programas de colaboración e cooperación** (tarefas de aprendizaxe-servizo), de manexo e control da agresividade e da ira, de habilidades sociais, de empatía etc.

3. Actuacións coas persoas espectadoras

- Tarefas de **reflexión e análise das consecuencias persoais e sociais** da unión a grupos con condutas contrarias á convivencia, do consentimento e do silencio ante estas.
- Tarefas relacionadas co **deber persoal e social de denuncia de situacións de acoso** e as consecuencias de non facelo. Importancia de pedir axuda e superar o medo a ser sinalado/a por denunciar.
- **Programa cooperación e colaboración** (tarefas de aprendizaxe-servizo).
- Conciencia sobre o **uso do Punto Laranxa contra o Acoso e o Ciberacoso Escolar**.

4. Actuacións coas familias ou representantes legais

- Realizar un seguimento e acordar un **calendario de reunións ou contactos**. Débense fomentar relacións que promovan o fluxo de información, a colaboración e o compromiso na resolución da situación.
- Achegar **pautas de actuación e hábitos adecuados**.
- Informar sobre posibles **apoios externos e o seguimento** destes.

5. Actuacións co equipo docente

- **Unificación dos criterios** de observación, seguimento e actuación.
- Orientacións sobre como **intervir positivamente na situación** e como facer a observación e o seguimento desta.
- Intervencións e/ou **pautas orientadoras para a abordaxe do caso na aula**.

ANEXOS PROTOCOLO DE ACOSO E CIBERACOSO

ANEXO 1. Rexistro de comunicación dos feitos

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Persoa que comunica os feitos

Nome e apelidos (non obrigatorio)	☐ Denuncia anónima

Vías de coñecemento e comunicación dos feitos

☐ Observación directa	☐ Reunión de persoas titoras	☐ Medios telemáticos
☐ Punto Laranxa físico	☐ Sesión de tutoría co alumnado	☐ Inspección educativa
☐ Punto Laranxa virtual	☐ Tutoría coas familias	☐ Outros (especificar):

Datos das persoas implicadas

Nome e apelidos	Curso e grupo
Nome e apelidos	Curso e grupo
Nome e apelidos	Curso e grupo
Nome e apelidos	Curso e grupo
Nome e apelidos	Curso e grupo



Descrición dos feitos (débase concretar o máximo posible toda a información)

• Lugar:

• Data:

• Feitos ocorridos:

Nome, apelidos e sinatura da dirección do centro

, a de de

Anexo 2. Constitución do grupo ACAE

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Datos do centro educativo

Nome do centro	Localidade	Código do centro

A través do presente documento constitúese o equipo de actuación contra o acoso escolar (equipo ACAE) encargado de xestionar todas as actuacións relativas ao acoso e ao ciberacoso escolar.

Membros que constitúen o equipo ACAE

Nome e apelidos	Cargo	Sinatura

, a de de

Anexo 3. Primeira valoración dos feitos comunicados

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Valoración dos feitos comunicados (débense concretar o máximo posible as actuacións e os resultados das primeiras indagacións).

Resultado da primeira valoración dos feitos

Como resultado das primeiras indagacións realizadas, o equipo ACAE conclúe o seguinte:

- ☐ **NON** se determina a necesidade de apertura dunha investigación en relación aos feitos denunciados, pois non se aprecia a existencia de indicios de acoso nin ciberacoso escolar.
- ☐ **SI**, determínase a necesidade de apertura dunha investigación en relación aos feitos denunciados, xa que se aprecia a existencia de indicios de acoso ou ciberacoso escolar.

Sinatura dos membros do equipo ACAE

Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos

, a de de

Anexo 4. Investigación e ditame.

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Pasos da investigación

1. Observación directa e sistemática por parte do equipo ACAE nas zonas de risco, co fin de avaliar as relacións e as interaccións entre o alumnado implicado e as persoas espectadoras.
2. Realización das oportunas entrevistas por parte do equipo ACAE, como mínimo as seguintes: posibles vítimas, posibles persoas acosadoras, persoas espectadoras e persoa que informa dos feitos (de ser o caso).

Medidas inmediatas

- ☐ Vixilancia por parte do equipo ACAE nos lugares onde ten lugar o suposto acoso
- ☐ Acompañamento da posible vítima por persoas da súa confianza ⁽¹⁾
- ☐ Seguimento diario polo/a docente de confianza da posible vítima
- ☐ Separación das persoas implicadas

⁽¹⁾Datos da persoa de confianza da posible vítima

Nome e apelidos	Relación coa posible vítima	Sinatura

Outras medidas adoptadas

Para cubrir polo grupo ACAE.

ANEXO 4.1. Entrevista coas persoas implicadas

Sinatura dos membros do equipo ACAE

Nome e apelidos	Nome e apelidos
--	--

, a de de

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Nome e apelidos das persoas do equipo ACAE que realizan a entrevista

Nome e apelidos da persoa entrevistada

Condición

- ☐ Posible vítima
- ☐ Posible persoa acosadora
- ☐ Persoa espectadora
- ☐ Persoa informante

Nome e apelidos da persoa acompañante (de ser o caso)

Información recollida

Para cubrir polo grupo ACAE

Anexo 4.2. Datos da persoa á que se lle ofrece ser acompañante durante a entrevista.

Data:

Número de caso: /

(orde) (curso académico)

Nome e apelidos da persoa entrevistada

Nome e apelidos da persoa á que se lle ofrece actuar como acompañante

Como resultado desta petición de acompañamento durante a entrevista, a resposta desta última persoa é a seguinte:

- ☐ **SI**, acepta actuar como acompañante da persoa entrevistada.
- ☐ **NON**, non acepta actuar como acompañante da persoa entrevistada.

Sinatura da posible persoa acompañante

Para cubrir polo grupo ACAE

Anexo 5. Nomeamento da persoa responsable da atención á presunta vítima

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Á atención de ,
(nome e apelidos da persoa responsable de atención á presunta vítima)

Como persoa responsable da dirección do centro educativo ,
(nome do centro)

diríxome a vostede co obxecto de comunicarlle que, logo da recepción dunha denuncia por posible acoso e/ou ciberacoso escolar sufrido polo/a alumno/a ,
(nome e apelidos do/a alumno/a)

a dirección deste centro decidiu que sexa vostede a persoa que, conforme o protocolo establecido ao respecto, se faga responsable de acompañar a posible vítima e de lle servir de axuda durante todo o proceso do citado protocolo e, de ser o caso, no transcurso da tramitación do expediente que se poida derivar da investigación dos feitos denunciados.

Neste sentido, dáselle traslado da denuncia e do alumnado implicado para que, con carácter inmediato e conforme o protocolo de actuación establecido, inicie os primeiros contactos de acompañamento e axuda ao/á alumno/a mencionado/a. Da información que poida obter deste acompañamento e que se considere relevante para o esclarecemento dos feitos, manterá informado o equipo ACAE.

Igualmente, queda convocado/a a unha reunión que terá lugar o vindeiro

de de ás horas
(día) (mes) (ano) (hora)

no lugar deste centro indicado a seguir: ,
(lugar de reunión)

Sinatura do/a responsable da atención á presunta vítima	Nome, apelidos e sinatura da dirección do centro

, a de de

Para cubrir pola dirección.

Anexo 6. Comunicación de apertura do protocolo de acoso e ciberacoso escolar

Á atención de ,

(nome e apelidos do pai, nai ou representante legal do/a alumno/a ou Inspección Educativa)

Como persoa responsable da dirección do centro educativo ,

(nome do centro)

diríxome a vostede co obxecto de informalo/a de que o/a alumno/a

(nome e apelidos do/a alumno/a)

está implicado/a nunha situación de acoso ou ciberacoso escolar sobre a que se vén investigando recentemente no centro, que se procede á apertura do protocolo correspondente e sendo os feitos máis destacados os seguintes:

Por este motivo, queda convocado/a a unha reunión que terá lugar o vindeiro

de de ás horas

(día)

(mes)

(ano)

(hora)

no lugar deste centro indicado a seguir: ,

(lugar de reunión)

momento no que poderá achegar toda a información adicional que considere oportuna.

Así mesmo, continuará a recibir puntualmente información sobre as actuacións que se leven a cabo desde o centro escolar que poidan afectarlle a este/a alumno/a.

Nome, apelidos e sinatura da dirección do centro

, a de de

Para cubrir pola dirección. Esta comunicación débese remitir á familia é a Inspección educativa.

Anexo 7. Reunión coas persoas implicadas en presenza da familia ou dos/as representantes legais.

Datos das persoas implicadas e os/as seus/súas representantes legais

Nome e apelidos da persoa implicada	Condición
	☐ Posible vítima
	☐ Posible persoa acosadora
	☐ Persoa espectadora
	☐ Persoa informante

Representantes legais

Representante legal 1	DNI	Relación coa persoa implicada
Representante legal 2	DNI	Relación coa persoa implicada

Medidas realizadas

Actuacións realizadas

Información resultante das investigacións previas

Nova información aportada pola persoa implicada

Sinatura das persoas presentes na reunión

Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos

Sinatura da persoa implicada (ou dos/as representantes legais, en caso de ser menor de idade)

Nome e apelidos

, a de de

Para cubrir polo grupo ACAE

Anexo 8. Comunicación de pechamento do protocolo de acoso e ciberacoso escolar

Á atención de ,
(nome e apelidos do pai, nai ou representante legal do/a alumno/a ou Inspección Educativa)

Como persoa responsable da dirección do centro educativo ,
(nome do centro)

diríxome a vostede co obxecto de informalo/a de que, logo da intervención ACAE en que está implicado/a
o/a alumno/a , conclúese o seguinte:
(nome e apelidos do/a alumno/a)

☐ **DESCÁRTASE a situación de acoso ou ciberacoso escolar**

☐ **CONFÍRMASE a situación de acoso ou ciberacoso escolar**

Propostas de actuación

- ☐ Revisión das medidas de sensibilización e prevención do acoso e ciberacoso escolar así como das normas de convivencia no centro escolar.
- ☐ Establecemento de medidas educativas de acordo ao Plan de Convivencia do Centro.
- ☐ Continuación do procedemento corrector.
- ☐ Outras:
- ☐ Comunicación da situación a outros organismos (casos de especial gravidade):

Sinatura da persoa implicada

Nome, apelidos e sinatura da dirección do centro

, a de de

Para cubrir pola dirección. Esta comunicación débese remitir á familia é a Inspección educativa.

Anexo 9. Seguimento e avaliación das medidas adoptadas.

Data:

Número de caso: /
(orde) (curso académico)

Avaliación das medidas adoptadas

Persoa obxecto da medida	Curso e grupo	Medidas adoptadas	Avaliación

Avaliación xeral da evolución do caso

Conclusións

Sinatura dos membros do equipo ACAE que realizan o seguimento

Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos	Nome e apelidos

, a de de

Para cubrir polos membros do equipo ACAE encargados de realizar o seguimento e avaliar a evolución do caso, con copia á dirección do centro.