

PROCOLOS AVE

2º. ATENCIÓN A ALUMNADO OBJETO DE ACOSO ESCOLAR

Resolución de 13 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan instrucciones para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de la comunidad autónoma de la Región de Murcia

Podemos subrayar las palabras claves del acoso: **indefensión, frecuencia, repetición e intencionalidad**. Sin embargo, la evidencia de algunas de estas características no siempre implica la existencia de acoso. Por eso, para poder intervenir adecuadamente y adoptar las medidas necesarias para su reconducción, conviene analizar globalmente las características de cada caso: frecuencia con que se producen las conductas agresivas –la verbal es la más habitual–; lugares donde se producen; si el profesorado está, o no está, presente; alumnado implicado y conductas de los agresores y agredido.

No obstante, hemos de considerar lo difusa que es la línea que separa una situación de acoso de otra que no lo es, por lo que resulta difícil determinarlo con precisión. Recordemos también que el acoso escolar, como es sabido, puede adoptar las siguientes manifestaciones: exclusión o marginación social (ignorar a alguien o no dejarle participar); agresión verbal (insultar, hablar mal de él, motear, difamar, ridiculizar); agresión física directa (golpear); agresión física indirecta (esconderle, romperle o sustraerle sus pertenencias); intimidación; extorsión; chantaje y amenaza (obligarle a hacer cosas, degradar, humillar, ofender e instigar) y ciberacoso (amenazas, insultos, grabaciones, suplantación de personalidad digital, etc., que se difunden a través de mensajes de móvil, redes sociales, chats, etc.).

1.- Inicio de actuaciones: Designación del equipo de intervención

1.1. Cualquier miembro de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias, personal no docente) que tenga conocimiento de una situación de acoso entre alumnos o alumnas, o considere la existencia de indicios razonables, tiene la obligación de ponerla inmediatamente en conocimiento del equipo directivo del centro. No hacerlo podría ser constitutivo de ilícito penal

1.2. El director o directora acordará de forma inmediata, en todos los casos, el inicio de las diligencias informativas y actuaciones establecidas en este protocolo. Además, designará un equipo de intervención, integrado por el tutor o tutora y el profesorado que considere necesario, tanto del equipo docente como ajeno a este, para que bajo la coordinación del jefe o jefa de estudios, procedan a recabar toda la información relacionada con la posible situación de acoso, de la manera más discreta posible, con el objeto de evidenciar la existencia o no, de acoso escolar y la adopción, en cualquier caso, de las medidas que sean pertinentes.

1.3. El jefe o jefa de estudios mantendrá, con carácter inmediato, una primera reunión de coordinación con el equipo de intervención, con objeto de sistematizar, con carácter urgente, una agenda de actuaciones que contemplará las medidas de vigilancia y observación sistemática y de protección de la posible víctima, dentro de la más estricta confidencialidad. De esta reunión, al igual que del resto de reuniones de coordinación que se mantengan, se levantará acta, con independencia de que se confirme la existencia o no de acoso.

2.- Medidas de urgencia

2.1. En función de la información inicial, considerando lo tratado en esa primera reunión, el director o directora, al amparo de lo establecido en el artículo 18.1 del Decreto 16/2016, de 9 de marzo, deberá adoptar, siempre con la debida discreción, las medidas necesarias, tanto para garantizar la seguridad del alumno o alumna supuestamente acosado, como para prevenir y evitar nuevas situaciones de acoso. Dichas medidas serán llevadas a cabo de forma coordinada por el equipo de intervención previsto en el apartado anterior.

2.2. A modo orientativo, se detallan algunas de las medidas que pueden servir para crear un marco de protección y seguridad al alumno presuntamente acosado:

- Vigilancia discreta del alumno o alumna presuntamente victimizado en zonas comunes (pasillos, patio, aseo, etc.), cambios de clase y entrada y salida del centro, momentos de acceso y salida del centro al inicio y final de las actividades lectivas, complementarias y extraescolares.
- Atención individualizada, por parte del tutor, tutora o persona designada por la dirección del centro, al presunto acosado, creando un clima de confianza y un entorno seguro donde este pueda expresarse y relatar la situación que está viviendo.
- En caso de indicios de *ciberacoso*, solicitud de permiso escrito al alumno o alumna y a sus progenitores, si es menor de edad, para el acceso a las redes sociales o herramientas de comunicación utilizadas para acosarle. En caso necesario, se podrá solicitar el asesoramiento de los expertos en redes sociales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Ofrecimiento de pautas de autoprotección al supuesto acosado, en el contexto escolar y el entorno del centro.
- Cambio de grupo del alumnado presuntamente agresor, si hay indicios claros desde el principio del proceso. Esta actuación se podrá adoptar como medida de protección, informando previamente a sus progenitores cuando sea menor de edad, sin que en ningún caso tenga carácter sancionador, y se podrá revocar con posterioridad.

3.- Comunicación a la Consejería competente en materia de educación

3.1. El director o directora de los centros públicos remitirá de forma inmediata por comunicación interior copia escaneada en formato PDF del Anexo I de esta resolución a la Inspección de Educación y al Servicio de Ordenación Académica informando de la apertura del protocolo de acoso, así como de las medidas preventivas adoptadas, en su caso.

3.2. Los centros concertados enviarán dicho anexo por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y además, con el fin de agilizar el procedimiento, enviarán copia de la comunicación efectuada y del anexo a las siguientes direcciones de correo electrónico:

inspeccion.educacion@murciaeduca.es
convivencia.escolar@murciaeduca.es

3.3. Conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 16/2016, de 9 de marzo, aquellas situaciones de especial gravedad o relevancia, se comunicarán de forma urgente a la dirección general competente en materia de convivencia escolar, al Ministerio Fiscal, y en su caso a los servicios sociales o de protección de menores que procedan.

4.- Actuaciones

4.1. Con carácter inmediato a la notificación enviada ([Anexo I](#)) el equipo de intervención designado por el director o directora, bajo la coordinación del jefe o jefa de estudios, recogerá toda la información necesaria para poder determinar la probable existencia de situación de acoso escolar. Para ello deberá recabar cuantas pruebas estime necesarias y realizar las siguientes entrevistas:

a) Con la presunta víctima: a lo largo de esa entrevista se dará prioridad a la información que permita identificar:

- Alumno/a o alumnos/as agresores.
- Observadores no participantes.
- Alumnos o alumnas que, en ocasiones, han protegido y ayudado a la víctima.
- Localización de espacios y tiempos en los que suele producirse la agresión.
- Consecuencias de la intimidación para la víctima (absentismo escolar, disminución del rendimiento académico, repercusiones emocionales y físicas, etc.).

b) Con los observadores no participantes: Se trata de recabar información de aquellos compañeros o compañeras u otras personas que conocen los hechos pero que nunca se han involucrado activamente en ellos. Especialmente interesa conocer:

- Frecuencia con la que se produce el acoso.
- Tipo de acoso.
- Lugar donde se produce.
- Sentimiento de seguridad que tienen los alumnos y alumnas en el centro educativo.

Como se ha indicado anteriormente, al realizar estas entrevistas conviene señalar el carácter confidencial de las mismas y, en todo caso, garantizar el anonimato del alumno o alumna con relación a las informaciones que aporte.

c) Con los progenitores de la posible víctima: En esta entrevista se informará sobre los hechos que se investigan, sobre las medidas preventivas adoptadas, sobre el procedimiento de aplicación de medidas correctoras que se iniciaría si se confirmase la existencia de una situación de acoso y, en caso necesario, de las medidas paliativas que se adoptarían. Se solicitará su colaboración.

Cuando se planifiquen las entrevistas, se evitará que coincidan los progenitores de los alumnos o alumnas implicados como supuesto acosado y los del presunto agresor o agresores.

d) Con los progenitores de los presuntos agresores: En esta entrevista se informará sobre la acusación que se ha realizado, sobre las evidencias que existen relacionadas con esa acusación y se indicará que, si se confirma la existencia de acoso, se iniciará el procedimiento de aplicación de medidas correctoras legalmente establecido. En cualquier caso se manifestará a los progenitores la preocupación y el interés del

profesorado por ayudar a los alumnos y alumnas a que establezcan unas relaciones sociales adecuadas, y se solicitará la colaboración familiar para conseguir ese objetivo.

e) Con el presunto agresor o agresores: Dentro de lo posible, la primera entrevista se realizará inmediatamente después de concluir la reunión con sus progenitores. Se pedirá al alumno o alumna que informe sobre los hechos que están sucediendo al alumno o alumna supuestamente acosado, y se contrastará su versión con los datos conocidos.

4.2. Todas las actuaciones se realizarán de la manera más discreta posible, y se deberá dejar constancia por escrito de ellas, conforme a lo establecido en el punto 6 de este apartado.

4.3. En los [Anexo II](#) y [Anexo III](#) de la presente resolución se incluye una guía de observación escolar y familiar con una serie de indicadores orientativos que permitan identificar posibles situaciones de acoso.

5.- Asesoramiento de la Inspección de Educación e intervención del EOEP específico de Convivencia Escolar

5.1. Si es necesario a lo largo del proceso, el jefe o jefa de estudios, a solicitud del tutor o tutora o del profesorado del equipo de intervención, podrá recabar de los profesionales de la orientación del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP), del departamento de Orientación (Orientador y/o Profesor Técnico de Servicios a la Comunidad PTSC), y en su caso, de las unidades de Orientación, el asesoramiento sobre la detección y las medidas educativas para la actuación ante los conflictos detectados.

5.2. Cuando por la especial dificultad y gravedad del caso los profesionales del centro educativo vean la necesidad de asesoramiento y de intervención más especializada, en cualquiera de las fases del proceso, el director o directora podrá solicitar asesoramiento por parte de la Inspección de Educación, o la intervención del EOEP específico de Convivencia Escolar, en ejercicio de las funciones que respectivamente les corresponden.

6.- Informe del equipo de intervención

6.1. Una vez concluido el proceso de investigación, el equipo de intervención elaborará un informe, conforme al [Anexo IV](#), que entregará al director o directora.

6.2. Todas las actuaciones, así como la elaboración y entrega de dicho informe, se realizarán en el menor tiempo posible, no pudiendo exceder los 20 días lectivos como máximo. Dicho plazo se contará desde la fecha de comunicación del [Anexo I](#).

6.3. A dicho informe se acompañarán como anexos las actas de las reuniones celebradas y la copia de los documentos obrantes en el expediente de protocolo de acoso, donde se haya reflejado el contenido de las actuaciones, entrevistas y el resto de las diligencias practicadas (diario de observaciones, agenda de actuaciones, informes, denuncias, respuestas dadas en las entrevistas, etc.).

7.- Conclusión del proceso

A la vista del informe anterior, el director o directora convocará a una reunión para la toma de decisiones al equipo de intervención, al jefe o jefa de estudios, al

profesional de la orientación educativa que corresponda según el tipo de centro y a los tutores o tutoras de los presuntos acosadores. En dicha reunión, de la que se levantará acta, los intervinientes, tras manifestar su valoración, formularán su conclusión al director o directora acerca de la existencia de evidencias de acoso o, en su caso, de alguna actitud o comportamiento relacionado con el mismo.

8.- Conclusión del director o directora sobre la posible situación de acoso escolar

El director o directora determinará si existen evidencias de acoso escolar, dejando constancia en el [Anexo V](#) de su decisión y de las medidas adoptadas, dando por finalizado el proceso en uno de los siguientes sentidos:

a) Cuando considere que **NO hay evidencias** de acoso escolar, determinará que no se ha podido constatar la existencia de acoso y adoptará aquellas medidas educativas que considere necesarias para prevenir, detectar o erradicar en el futuro situaciones de acoso.

Con independencia de la adopción de las medidas de actuación previstas en el párrafo anterior, además, se elaborará un Plan de Seguimiento Sistemático con registro de la información ([Anexo VI](#)) que se pueda obtener, estableciéndose medidas organizativas de seguimiento y de vigilancia durante un tiempo. Una vez transcurrido el tiempo acordado en dicho plan para las observaciones y su registro, el equipo de intervención, podrá proponer el cierre del expediente de protocolo de acoso, o cuando se hayan detectado nuevas evidencias, la reapertura del mismo y la realización de las actuaciones necesarias para la constatación de la situación de acoso.

b) Cuando el director o directora considere que **SÍ hay evidencias** de acoso escolar, determinará que se ha podido constatar la existencia de acoso y adoptará las medidas educativas previstas en el punto 9 de este apartado segundo y en su caso, en función de la gravedad del acoso, aquellas medidas de protección provisionales destinadas a garantizar la seguridad de la víctima, conforme a lo previsto en el artículo 19 del Decreto 16/2016, de 9 de marzo, en caso de no haberse adoptado con anterioridad.

El director o directora acordará la apertura de expediente de aplicación de medidas correctoras por falta muy grave a los alumnos o alumnas responsables de la situación de acoso escolar, conforme al Decreto 16/2016, de 9 de marzo. Sin perjuicio de realizar el seguimiento sistemático establecido en la letra a) anterior.

c) Asimismo cuando no concurren las circunstancias determinantes de la situación de acoso escolar (indefensión, frecuencia, repetición e intencionalidad) pero esté acreditada indiciariamente la comisión de faltas graves o muy graves contra las normas de convivencia, el director o directora acordará la apertura de expediente de aplicación de medidas correctoras a los alumnos o alumnas infractores.

En los dos últimos casos, se entregará al instructor designado la copia de los documentos probatorios existentes en el expediente.

9.- Actuaciones posteriores con los implicados en las situaciones de acoso escolar.

9.1 Medidas educativas a realizar:

a) Con la víctima: el tutor o tutora y los profesionales de la orientación asesorarán y le procurarán programas de mejora de la autoestima y de afrontamiento ante aquellas situaciones conflictivas que, con anterioridad habían concluido en una situación de

acoso. El profesorado, coordinado por el tutor, procurará ampliar y fortalecer su círculo de relaciones, siempre con la adecuada discreción. En caso de afectación psicológica se recomendará la intervención de las unidades de salud de los profesionales sanitarios. Para la instauración de estas pautas se contará con la colaboración de los padres.

b) Con los agresores: además de las medidas correctoras que pudieran corresponderles, se favorecerá su integración en el aula. En caso necesario se podrá recomendar a la familia que sea atendido por apoyos externos (especialistas sanitarios, servicios sociales, etc.).

c) Con el grupo clase: el tutor o tutora desarrollará actividades grupales, en colaboración con los profesionales de la orientación, sobre cómo reprobar la conducta de acoso, mostrar apoyo a la víctima, aislar a los agresores y denunciar este tipo de conductas. Este tipo de actividades pueden servir asimismo como actividades preventivas para desarrollar en la tutoría.

Las actividades anteriores se realizarán evitando, en la medida de lo posible, que los alumnos o alumnas las consideren como una consecuencia de la situación de acoso que se ha producido.

9.2 Para evitar situaciones de aislamiento de la víctima que no hacen sino agravar su situación inicial, se debe **procurar** un cierre del protocolo en el que los acosadores o agresores manifiesten su arrepentimiento y deseo de reparar el daño causado, así como un compromiso firme de no repetir este tipo de conductas, en cuyo caso en la correspondiente resolución del expediente de aplicación de medidas correctoras se tendrá en consideración esta circunstancia como atenuante. De dichos compromisos se hará el oportuno seguimiento a fin de constatar su efectividad.

En caso de no existir ese compromiso traducido en acciones reparadoras al alumno o alumna acosado, y teniendo en cuenta la gravedad de los hechos constatados, la medida correctora a imponer a los alumnos o alumnas acosadores, será *preferentemente* la de cambio de centro, o expulsión, esta última en el caso de enseñanzas no obligatorias

10.- Comunicación a las familias

10.1. De las anteriores diligencias de finalización del proceso se informará *personalmente* a las familias implicadas, así como de las medidas adoptadas (tanto de actuación como de seguimiento), entregándoles copia del Anexo V.

10.2. Igualmente se enviará a la Inspección de Educación y al Servicio de Ordenación Académica copia escaneada en formato PDF del Anexo V. Los centros públicos, lo harán mediante comunicación interior, y los centros concertados por los medios indicados en el punto 3 de este protocolo.

10.3. Dichas comunicaciones formarán parte del expediente junto con el resto de documentos.

11.- Comunicaciones a órganos judiciales y concurrencia con el orden penal

11.1. De acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, el director o directora del centro educativo debe proceder a dar traslado de la situación de acoso escolar que se haya

podido constatar a la Fiscalía de Menores en el caso de alumnos o alumnas mayores de 14 años. Si fuesen menores de esta edad se comunicará a los Servicios Sociales Municipales. En el caso de que se trate de alumnos o alumnas mayores de edad, se pondrá en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

11.2. En la comunicación se expondrán los hechos acaecidos, los datos de los alumnos o alumnas implicados, las medidas correctoras impuestas y las medidas educativas adoptadas.

En la comunicación efectuada a la Fiscalía de Menores o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado el director o directora del centro educativo solicitará que, cuando la Fiscalía o el órgano judicial correspondiente decida en su caso incoar un procedimiento penal, o sobreseerlo, por los mismos hechos, se le comunique oficialmente al centro la fecha de incoación o sobreseimiento, a efectos de lo dispuesto en el artículo 45 del Decreto 16/2016, de 9 de marzo.

11.3. A los alumnos o alumnas menores de 14 años de edad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, no se les puede exigir responsabilidad penal, pero sí se les pueden imponer las medidas correctoras por faltas muy graves previstas en el artículo 35 del Decreto 16/2016, de 9 de marzo.