



MINISTERIO
EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

INSTITUTO ESPAÑOL
"Giner de los Ríos"
LISBOA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR EN EL INSTITUTO ESPAÑOL "GINER DE LOS RÍOS" DE LISBOA

**Aprobado en el Claustro de 29 de junio de 2018
El director: José Ignacio Ruiz de la Concha**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. DEL MALTRATO ENTRE IGUALES

1. El acoso escolar
 - A. Características del acoso escolar
 - B. Tipos de acoso escolar
 - C. Consecuencias del acoso escolar
2. El acoso cibernético o ciberacoso
 - A. El ciberacoso
 - B. Envíos de contenido sexual
 - C. Acoso sexual o *grooming*
 - D. Captura de datos personales

II. DE LA ACTUACIÓN ANTE LOS CONFLICTOS ENTRE ALUMNOS Y EL ACOSO ESCOLAR

1. Prevención, mediación e intervención educativas
2. Medidas preventivas
3. Fases del plan de intervención ante el acoso escolar

III. PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE SUPUESTAS SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

1. Fase de detección



2. Fase de observación y análisis 3. Fase de intervención

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES DE ACOSO

ESCOLAR EN EL INSTITUTO ESPAÑOL "GINER DE LOS RÍOS" DE LISBOA

INTRODUCCIÓN

Los centros educativos son, a la vez que comunidades de aprendizaje, grupos sociales en los que se producen múltiples interacciones y, como en todo grupo humano, surgen los conflictos. El conflicto es inherente al ser humano, no por ello negativo y sucede cuando se ha de escoger entre varias situaciones que se pueden considerar incompatibles. El problema surge cuando los conflictos no se solucionan y se recurre a la violencia pudiendo llegar a lo que se conoce como acoso escolar.

Para dar respuesta a estas formas de violencia que alteran la convivencia escolar se requiere una regulación y definir un conjunto de actuaciones y medidas para su promoción y mejora.

El acoso escolar requiere de una actuación inmediata y decidida por parte de la Comunidad Educativa en su conjunto. Una actuación que no ha de afectar solo al alumnado acosado, sino también al acosador, sin olvidarse de las personas que observan el hecho.

Es por ello que la aplicación de este protocolo permitirá establecer actuaciones de sensibilización, prevención, detección, intervención y, si fuera necesario, derivación a otras instancias. Así pues, nuestro centro educativo deberá adaptar este protocolo a las características singulares del mismo a través de las Normas de Organización, Funcionamiento y Convivencia (NOFC) como se recoge en la LOMCE.

Enseñar a convivir tiene que ver con una de las funciones esenciales del centro escolar, la de contribuir a la socialización de los alumnos. La educación en los valores del respeto, la tolerancia y la solidaridad es el mejor medio para combatir las actitudes de violencia de todo tipo, la discriminación y el racismo.

En consonancia con lo promulgado en la carta magna, la lucha contra la discriminación y contra la desigualdad, sean éstas por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, religión y opinión, así como el respeto a todas las culturas, es un objetivo fundamental de la educación.

Aprender a convivir es una finalidad esencial de la educación y representa uno de los principales retos para los sistemas educativos actuales. Se trata de



un aprendizaje valioso en sí mismo e imprescindible para la construcción de una sociedad más democrática, más solidaria, más cohesionada y más pacífica.

Un clima positivo de convivencia mejora necesariamente las expectativas del profesorado, del alumnado y de las familias hacia la capacidad del propio centro educativo para gestionar adecuadamente su problemática, y posibilita una educación en valores. Este clima se logra cuando se consigue el respeto a los derechos y deberes de los alumnos desde el ejercicio de la responsabilidad y el control del trabajo y la aplicación de normas claras, justas y compartidas.

El éxito de la aplicación de este protocolo parte del establecimiento de medias de sensibilización y prevención del acoso escolar, haciendo partícipe a toda la Comunidad educativa de la mejora de la convivencia en el centro. Este protocolo pretende dar orientaciones claras sobre los pasos a dar así como garantizar la eficacia y diligencia en la aplicación de las actuaciones a realizar.

En cuanto al proceso de actuación ante una posible situación de acoso, se establece que tras la aplicación de las medidas inmediatas necesarias se recoge en un Plan de actuación la planificación de las medidas a realizar a lo largo del proceso, incluido el seguimiento y la evaluación de las actuaciones realizadas.

I. DEL MALTRATO ENTRE IGUALES

1. EL ACOSO ESCOLAR

El fenómeno conocido como acoso escolar (*bullying*), frecuente desde hace algún tiempo, ha desbordado, en general, las normas de convivencia de los centros y ha generado en la comunidad escolar desconcierto y desorientación sobre la mejor manera de detectarlo y erradicarlo. Es un problema que tiene lugar en el ámbito escolar, cuyas causas tienen muchas veces origen en otros ámbitos. La presencia de la violencia en distintos contextos, como el mundo de la comunicación, el uso de las nuevas tecnologías o el creciente deterioro de los valores ciudadanos en la sociedad moderna, son algunas que pueden señalarse para explicar este suceso que produce una especial sensibilidad social y dificulta la convivencia en los centros escolares.

Es importante no confundir este fenómeno con agresiones esporádicas entre el alumnado y otras manifestaciones violentas que no suponen inferioridad de uno de los participantes en el suceso y que serán atendidas aplicando las medidas educativas que el centro tiene establecidas en el plan de convivencia.

Es necesario valorar y distinguir el problema del acoso de las malas relaciones entre escolares, aunque ambos presenten algunas características



semejantes. Las malas relaciones son un problema más generalizado, pero menos intenso. Cuestiones como la indisciplina o el mal comportamiento, son fenómenos perturbadores que alteran la buena marcha de la vida escolar, pero que no deberíamos considerarlos verdaderos problemas de violencia.

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

Por tanto para considerarse un comportamiento como acoso escolar deben darse tres criterios diagnósticos, que han de producirse simultáneamente: a) la existencia de intención de hacer daño, b) la repetición de las conductas agresivas, y c) la duración en el tiempo, con el establecimiento de un esquema de poder desequilibrado entre víctimas y agresores.

A) CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO ESCOLAR

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.

El agresor:

La personalidad agresiva excluye y discrimina al diferente, al tímido, al gordo, al de las gafas, al diferente en cuanto a género o cualquier otra característica física, religiosa, racial, orientación sexual, de personalidad, etc. Cualquier excusa es buena. El perfil del agresor o agresora está muy relacionado



con la frustración. Una sociedad muy competitiva, un futuro incierto y unos papeles hombre/mujer en proceso de cambio lleva a que los escolares se sientan inseguros e intenten superar los conflictos mediante la violencia.

En general, las personas agresivas se caracterizan por:

- * Deseo de hacer daño
- * Deseo de ejercer control y dominio
- * Comportamiento antisocial
- * Deseo de sobresalir ante el grupo

La víctima:

Las víctimas presentan los siguientes comportamientos:

- * Alumnos/as considerados como débiles, aislados o diferentes por sus compañeros de clase
- * Alumnos/as con escasas habilidades de comunicación y de relación con los compañeros
- * Baja autoestima
- * Sentimientos de miedo e inseguridad
- * Actitud pasiva o actitud provocadora reactiva (a veces)

Los observadores:

Su conducta suele estar caracterizada por la inhibición a intervenir por el miedo a ser incluido en la agresión o en el círculo de la victimización. Los agresores necesitan del silencio o de la complicidad de los observadores para llevar a cabo su agresión. En general, presentan las posibles conductas:

- * Actitud pasiva y complaciente
- * Actitud tolerante
- * Actitud indiferente: "el problema lo tienen otros" *
Colaboradores pasivos del agresor * Espectadores activo.

B) TIPOS DE ACOSO ESCOLAR

El acoso escolar puede adoptar distintas manifestaciones:

- Exclusión y marginación social. o Ignorar a alguien (pasiva). o No dejarle participar (activa).
o Discriminar por razón de sexo, orientación sexual, raza, discapacidad, etc.
- Social y psicológico: Sin agresión física o verbal, pueden existir conductas que busquen desequilibrar emocionalmente al alumno/a acosado/a, como



- pueden ser la exclusión, el aislamiento, la marginación social, la indiferencia, la superioridad, el chantaje, la calumnia, miradas de odio.
- Agresión verbal: burlas, menosprecio en público, resaltar defectos físicos, difusión de rumores, comentarios racistas.
 - o Hablar mal de alguien (indirecta).
 - o Poner mote (mixta).
 - Vejaciones y humillaciones.
 - Agresión física:
 - o Bofetadas, golpes, pellizcos, empujones, extorsión (directa).
 - o Esconder cosas (indirecta).
 - Intimidación, amenazas, chantaje.
 - Ciberacoso o *ciberbullying*: acoso a través de medios tecnológicos. Intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos móviles.
 - o Amenazas, insultos o reírse del otro por medio de mensajes de móvil, e-mail, redes sociales, chat... o Grabaciones con el móvil en situaciones vejatorias o que violen la intimidad (ej: *sexting*), para pasarlo a compañeros y/o compañeras o colgarlo en Internet.
 - Acoso sexual o *grooming*: acoso o agresión contra la libertad y orientación sexual.
 - o Acosar o intimidar sexualmente.
 - o Abusar sexualmente.

C) CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR

Los efectos del acoso escolar no solo resultan nocivos para quienes lo padecen, sino también para los acosadores, por cuanto si no reciben un tratamiento firme que les conduzca a percibir los efectos negativos de su comportamiento, que en ningún caso ha de resultar impune, se verá reforzada su conducta antisocial con grandes probabilidades de que persista en su vida adulta.

La nocividad del acoso escolar alcanza incluso a los menores que como testigos mudos sin capacidad de reacción lo presencian, pues por un lado se crea un ambiente de terror en el que todos se ven afectados como víctimas en potencia, y por el otro, estos menores están expuestos al riesgo de asumir una permanente actitud vital de pasividad, cuando no de tolerancia, hacia la violencia y la injusticia.

Los efectos del acoso son:



- Para la víctima: puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, riesgo físico, insatisfacción, fobias, ansiedad, infelicidad, somatizaciones, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado. En el caso del acoso sexual y sexista podría derivar en la interiorización del rol de víctima.
- Para el agresor o agresora: puede ser la antesala de una futura conducta antisocial, una práctica de obtención de poder basada en la agresión o control a través de medios tecnológicos, que puede perpetuarse en la vida adulta e, incluso, una sobrevaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado. En el caso del acoso sexista, algunos estudios apuntan que haber adoptado el rol de agresor puede derivar en que en la edad adulta se ejerza violencia machista y maltrato.
- Para los compañeros y compañeras observadores: puede conducir a la desensibilización o a una actitud pasiva y complaciente o tolerante ante la injusticia y una percepción equivocada de valía personal y de formas de relación.

2. EL ACOSO CIBERNÉTICO O CIBERACOSO

El uso de las nuevas tecnologías ha supuesto cambios en los hábitos y rutinas de los usuarios, pudiendo convertirse en un serio problema cuando el tiempo y la atención dedicados a ellas sobrepasan ampliamente el tiempo dedicado al resto de actividades.

Aparte de los problemas sociales, psicológicos y académicos que pueden producir a nivel mental, emocional y de rendimiento (trastornos del sueño, dispersión de la atención, escape de problemas y responsabilidades reales, aislamiento social, escaso control de pulsiones, desinformación e intoxicación de ideas, autoestima vulnerable, adicciones a internet con sus secuelas de sentimiento de culpabilidad, síndrome de abstinencia, etc.), las nuevas tecnologías pueden servir de instrumento para que se den situaciones de acoso, que pueden ser tratadas como ciberdelitos por atender de manera muy grave contra la dignidad e intimidad de las personas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han configurado como herramientas de gran utilidad para la formación, la socialización y el ocio de los menores. Nuestros niños y adolescentes son nativos



digitales, y su vida ha adquirido una dimensión más, la virtual. La irrupción de este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes pero también puede conducir a situaciones difícilmente controlables; puestas al servicio de usuarios con intenciones nocivas, las TIC pueden dar lugar a situaciones en que unos menores vean lesionados sus derechos por las acciones de otros.

El ciberacoso escolar se produce habitualmente en los espacios de privacidad del niño o adolescente, y frecuentemente fuera del centro escolar, y con ausencia de componente físico, de contacto real entre acosador y acosado. Además, en numerosas ocasiones el ciberacosador se escuda en el anonimato. Los menores suelen utilizar las TIC en un entorno privado que a menudo escapa del control de los adultos. Sin embargo, cualquier cosa que se haga en la red es pública y la posibilidad que tiene de extenderse es casi ilimitada. Por eso es necesario que conozcan cuáles de sus comportamientos cotidianos son inadecuados, incluso ilegales, y cuáles son las consecuencias de los mismos, y de ahí la importancia de la formación, la información y la prevención.

Modalidades del acoso cibernético:

Los peligros de la violación del derecho a la imagen y a la intimidad y privacidad personal son entre otros los siguientes:

- A. Ciberacoso o ciberbullying
- B. Sexting
- C. Acoso sexual o Grooming
- D. Phishing
- E. Suplantación de la identidad en las redes sociales F. Distribución de imágenes que perjudiquen a otros.

A) EL CIBERACOSO (*Cyberbullying*)

Definición de ciberacoso:

Puede considerarse como el acoso (insultos, amenazas, chantaje, humillación, calumnias, vejaciones) entre iguales, mediante el uso de las nuevas tecnologías (telefonía móvil, internet- foros, chats, correo electrónico o vídeo).

El ciberacoso es un tipo concreto de acoso en la red en el que únicamente están implicados menores. Puede definirse como una conducta de acoso entre iguales en el entorno de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, e incluye actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos de uno o varios menores a otro a través de los medios de relación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la mensajería de texto a través de



dispositivos móviles o la publicación de vídeos o fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos, de forma sostenida y repetida en el tiempo.

Características:

- La situación de acoso se dilata en el tiempo, excluyendo las acciones puntuales.
- Víctimas y acosadores tienen edades similares.
- Suele haber contacto previo en el mundo físico. Acosador/es y víctima pertenecen a entornos físicos cercanos, generalmente el centro escolar.
- El medio utilizado para llevar a cabo el acoso es tecnológico: Internet y cualquiera de los servicios asociados a ésta: telefonía móvil, redes sociales, plataformas de difusión de contenidos (entorno TIC).
- Hay una situación jerárquica de desigualdad de fuerzas, derivada tanto de las condiciones psíquicas de los implicados como de los conocimientos técnicos de unos y otros.
- Son conductas que buscan deliberadamente la marginación o aislamiento social de la víctima, sobre la que vierten falsas acusaciones o informaciones vejatorias y difamatorias, que persiguen excluirla del grupo social por la vía del rechazo o la vergüenza.
- Hay intencionalidad por parte del ciberacosador/a. Se busca humillar, de forma activa (agresión emocional o psicológica) o pasiva (exclusión social).
- Es frecuente que el agresor actúe bajo una personalidad virtual, mediante "disfraz".
- Agresión individual o en grupo, ya que los acosadores implican a terceros, inicialmente pasivos, para que participen en el hostigamiento.
- Puede estar ligado o no a otras situaciones de acoso.

Tipos de ciberacoso:

El ciberacoso puede concretarse en tres formas de acoso: hostigamiento, exclusión y manipulación.

1. Hostigamiento. Se trata de actuaciones como envío de imágenes o vídeos denigrantes sobre una persona, seguimiento a través de software espía, envío de virus informáticos, elección del jugador



- menos habilidoso en los juegos on-line para ganarle repetidamente y humillarle...
2. Exclusión. Se trata del uso de entornos públicos para acosar repetidamente, difundir comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva, negar el acceso a foros, chats o plataformas sociales...
 3. Manipulación. Se utiliza la información encontrada en las redes sociales para difundirla de modo inadecuado entre los miembros de las mismas, se accede con la clave de otra persona y se realizan en su nombre acciones que le perjudican o pueden perjudicarle...

Situaciones concretas que constituyen ciberacoso:

- Envío repetido de mensajes ofensivos e insultantes hacia un determinado individuo.
- Luchas *online* a través de mensajes electrónicos (chat, mensajería instantánea vía móvil, SMS, redes sociales...) con un lenguaje enfadado y soez.
- Envío de mensajes que incluyen amenazas de daños y que son altamente intimidatorios.
- Envío o propagación de rumores sobre alguien que dañan su reputación.
- Suplantación de personalidad en las redes sociales y envío o difusión de materiales e informaciones *online* que dejan mal a la persona en cuestión.

- Publicación *online* de información secreta o embarazosa de alguien. Engaño a otro para que revele información secreta o embarazosa que después se comparte *online*.
- Publicación de datos personales.
- Exclusión de otro intencionalmente de un grupo *online*, como una lista de amigos o un grupo de Whatsapp.
- Envío de programas basura: virus, suscripción a listas de pornografía, colapsar el buzón del acosado, etc.
- Grabación de actividades sexuales en el móvil o con webcam y compartirlo en la red.
- Utilización de un blog personal para denigrar y hablar mal de una persona.



- Manipulación de materiales digitales: fotos, conversaciones grabadas, correos electrónicos, cambiarlos, trucarlos y modificarlos para ridiculizar y dañar a personas.
- Robo de contraseñas para suplantar la identidad de otra persona.
- Distribución en Internet de una imagen (sexting) o datos comprometidos de contenido sexual (reales o falsos).
- Creación de un perfil falso en nombre de la víctima para, por ejemplo, realizar demandas u ofertas sexuales o para estigmatizarla o ridiculizarla.
- Usurpación de la identidad de la víctima para, por ejemplo, hacer comentarios ofensivos sobre terceros.
- Divulgación por Internet de grabaciones con móviles en las que se intimida, agrede, persigue, etc. a la víctima.
- Acceso digital al ordenador de la víctima para controlar sus comunicaciones con terceros.
- Propagación en las redes sociales de rumores sobre un comportamiento reprochable atribuido a la víctima.

Comportamiento e indicadores de una posible víctima:

- Ser o haber sido víctima de acoso en la escuela.
- Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad.
- Manifestar cambios de humor repetidos.
- Presentar signos de ansiedad, depresión.
- Mostrar tristeza o desganancia para realizar tareas cotidianas.
- Somatización: dolor de cabeza, dolor abdominal, náuseas...
- Presentar absentismo escolar injustificado.
- Disminuir el rendimiento escolar.
- Cambiar sus rutinas, aficiones, grupos de amigos.
- Tendencia al distanciamiento y al aislamiento.

Consecuencias del ciberacoso:

De la naturaleza del ciberacoso se pueden derivar consecuencias impredecibles ya que estas acciones pueden alcanzar magnitudes inesperadamente grandes que en ocasiones escapan incluso al control de los acosadores.

La dificultad de controlar la velocidad a la que circulan los mensajes electrónicos de acoso, la posibilidad de que la identidad del agresor sea desconocida o incluso falsa, el desconocimiento de las repercusiones de las acciones que se realizan en la web y la accesibilidad continua (24/7: 24 horas, 7



días a la semana), entre otras, contribuyen a la indefensión, el sufrimiento y la escasa capacidad de reacción de los acosados.

Si no se actúa contra el ciberacoso, esto servirá como refuerzo de esta estrategia acosadora, con lo que es probable que el acosador vuelva a hacer uso de ella.

Consecuencias para el acosado:

- Disminución de la autoestima, sentimientos de inferioridad.
- Sentimiento de indefensión.
- Problemas psicológicos: depresión, ansiedad, estrés.
- Aislamiento.
- Enfermedad física.
- Insomnio.
- Ideas suicidas.

Consecuencias para el acosador:

- Las conductas de acoso pueden hacerse crónicas y convertirse en una manera ilegítima de alcanzar sus objetivos, con el consiguiente riesgo de derivación hacia conductas delictivas, incluyendo violencia de género.
- Insta en sí mismo y en su entorno la creencia de que puede ejercer el liderazgo mediante la violencia, la prepotencia y la sumisión del otro.

Consecuencias para la comunidad escolar:

- Los testigos pueden acabar valorando la agresividad y la violencia como forma de éxito social.
- Los testigos sufren un proceso de desensibilización ante las agresiones cotidianas que les lleva a no reaccionar ante las situaciones de injusticia de su entorno.
- Todo el entorno sufre una sensación de indefensión y de incapacidad de reacción similar a la de la víctima.

Los medios tecnológicos han amplificado los impactos de estas situaciones; además, la sensación de impunidad es mayor cuando el acoso se lleva a cabo mediante las TIC que en el caso del acoso físico. En la red, cada ocasión en que se maltrata a un compañero, se le veja, insulta, amenaza o excluye, se está desplegando un duro ataque a su dignidad personal y, en no



pocas ocasiones, atentando contra su intimidad, su honor o su imagen, ataques que con mucha frecuencia se difunden exponencial e incontroladamente.

Pueden darse varios tipos de situaciones en el ciberacoso: que acosador/es y acosado/a pertenezcan al mismo centro educativo; que el acosado sea alumno del centro, pero no el acosador; que el acosador permanezca en el anonimato. Siempre que en un centro educativo se tenga conocimiento o indicios de un caso de ciberacoso entre alumnos del mismo se deberá activar el presente protocolo, ya se haya producido el hecho fuera o dentro del recinto escolar y sea cual sea la circunstancia en que se haya producido. En caso de que se desconozca la identidad del acosador o este no tenga relación con el centro, se deberá poner el caso en conocimiento de la PSP (*Polícia de Segurança Pública*).

B) ENVÍOS DE CONTENIDO SEXUAL (*SEXTING*)

Consiste en el envío de contenidos de carácter sexual, principalmente imágenes y vídeos pornográficos de menores, tomadas por ellos mismos, a través de teléfonos móviles.

El "sexting" es propiciado por los propios menores que no son conscientes en muchos casos de las consecuencias de su conducta. Las motivaciones para actuar así suelen ser tales como: la influencia de las amistades, el ganar notoriedad en el grupo de amigos, la diversión que eso puede generar, la confianza plena que tienen en el destinatario, la creencia de que una imagen en el móvil es segura, el no prever las consecuencias de la libre circulación de las imágenes o vídeos, y, por supuesto, la falta de madurez que caracteriza la etapa de la infancia y adolescencia.

Los menores que realizan esta práctica corren el riesgo de que estas imágenes sean difundidas en las redes sociales o utilizadas para una extorsión por parte de los destinatarios o terceras personas que se hagan con ellas. En el caso de que las imágenes lleguen a poder de un adulto que las utilice para exponer al menor a un abuso o chantaje sexual hablaríamos de *grooming*. Actualmente, esta acción realizada sobre menores de edad es un delito.

C) ACOSO SEXUAL O GROOMING

Bajo el nombre de "grooming" se incluye toda actividad llevada a cabo por cualquier usuario adulto que intenta contactar con menores con fines sexuales.

Normalmente, el objetivo es conseguir imágenes del menor desnudo o realizando actos de ámbito íntimo mediante la cámara web del propio ordenador de la víctima, aunque también puede perseguir establecer un contacto directo con finalidad sexual con el menor.



El *grooming* es, por lo tanto, una forma de acoso en el que el fin perseguido es la satisfacción sexual del acosador, quien al principio contactará con la víctima haciéndose pasar por otra persona, entablando entonces una relación más estrecha con ella, llegando a ganarse la confianza del menor fingiendo empatía y afecto, y en no pocas ocasiones con el engaño, aparentando tener edades y gustos similares, hasta que llega a convencerla para realizar fotografías comprometidas.

A partir de ese momento, se inicia una fase cruel de chantaje donde el menor es amenazado con difundir las imágenes (*sextorsión*) si no cumple los caprichos del acosador, quien puede exigir una cita con el menor.

D) CAPTURA DE DATOS PERSONALES (*PHISHING*)

Consiste en el envío de correos electrónicos que suplantan la identidad de empresas solicitando por internet la actualización de los datos personales al usuario, tales como contraseñas,... Cuando el usuario introduce los datos solicitados en dicha página, estos son captados o "pescados" por la red de ciberdelincuentes.

El robo de identidad es uno de los delitos que más ha aumentado, en parte, porque los correos que recibimos son cada vez más engañosos y se aprovechan de la ingenuidad y credulidad de los receptores.

Los "email" son enviados con la finalidad de apropiarse de los dispositivos desde los cuales se produce la descarga o se accede a los enlaces que se reciben en el correo electrónico para solicitar lo que se pretende.

Conviene preparar al alumnado para que sea precavido y se fije en quién es el remitente y el lenguaje utilizado en el mensaje. Deben saber que, ante cualquier sospecha, no deben descargarse los archivos recibidos ni acceder a los enlaces.

Los alumnos/as deben formarse para evitar ser víctimas del robo de identidad y saber qué hacer si alguien ajeno a ellos utilizan sus datos personales sin su consentimiento.

II. DE LA ACTUACIÓN ANTE LOS CONFLICTOS ENTRE ALUMNOS Y EL ACOSO ESCOLAR

1. PREVENCIÓN, MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN EDUCATIVAS

Uno de los principios básicos de la educación en este siglo XXI es favorecer la democracia, sus valores y procedimientos, de manera que orienten e inspiren



las prácticas educativas y el funcionamiento de los centros docentes, así como las relaciones interpersonales y el clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa, promover la adquisición por el alumnado de los valores en los que se sustentan la convivencia democrática, la participación, la no violencia y la igualdad entre hombres y mujeres, promover la cultura de paz en todos los órdenes de la vida y favorecer la búsqueda de fórmulas para prevenir los conflictos y resolver pacíficamente los que se produzcan en los centros docentes.

El Plan de Convivencia de nuestro centro entre otros objetivos procura facilitar la prevención, detección, tratamiento, seguimiento y resolución de los conflictos que pudieran plantearse en el centro y aprender a utilizarlos como fuente de experiencia de aprendizaje. Además, debe facilitar la prevención, detección y eliminación de todas las manifestaciones de violencia, especialmente del acoso escolar, de la violencia de género y de las actitudes y comportamientos xenófobos y racistas. Así como facilitar la mediación para la resolución pacífica de los conflictos.

La Comisión de Convivencia, por su parte, entre otras funciones, debe adoptar las medidas preventivas necesarias para garantizar los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa y el cumplimiento de las normas de convivencia del centro, además de mediar en los conflictos planteados.

2. MEDIDAS PREVENTIVAS

Nuestros alumnos y alumnas deben ser seguros emocionalmente y físicamente. Debemos enseñarles a hacer frente a los signos de intimidación o acoso en su estado inicial, antes de que el comportamiento y la agresión empeoren, inculcándoles la importancia del compañerismo, la solidaridad, el apoyo, la ayuda, enseñándoles a ser asertivos sin ser agresivos en la defensa de sus ideas frente a una acción o conducta de un igual. Además, los alumnos y alumnas necesitan entender lo importante que es informar de una acción de acoso o intimidación.

Está constatado que la mejor prevención de cualquier tipo de violencia en los centros educativos consiste en que las relaciones de la comunidad educativa se fundamenten en los derechos y deberes de todas las personas, en el respeto a la dignidad, en criterios educativos e integradores que promuevan conductas prosociales y en el uso del diálogo para el abordaje de los conflictos, aspectos todos ellos que constituyen el núcleo del plan de convivencia de nuestro centro.

Para ello es necesario poner mayor énfasis en las actividades encaminadas a la superación de la cultura de la violencia que haga posible no sólo que el alumnado se socialice, sino que desde el centro se haga visible a la comunidad



educativa que el diálogo, el respeto, la responsabilidad y la comunicación son la base de la convivencia.

Entre las medidas preventivas se diferencian aquellas de carácter general, que van orientadas sobre todo a la mejora general de la convivencia del Centro, de otras más relacionadas con el maltrato y acoso entre iguales, que normalmente se aplicaran a nivel de grupo clase o de forma individual, si bien pueden afectar también a toda la comunidad educativa.

Medidas organizativas que favorecen la sensibilización e implicación de toda la Comunidad Educativa

Es importante resaltar que la participación e intervención activa de todos los agentes de la Comunidad educativa en el diseño, planificación y desarrollo de las actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia es uno de los factores clave para la mejora de la misma.

Tienen que impulsarse una serie de medidas que pueden favorecer la sensibilización e implicación de toda la Comunidad educativa, como son:

- a) Actualización de las funciones de la Comisión de Convivencia, difundiendo entre los distintos sectores de la comunidad educativa, datos sobre conflictividad en el centro, sistemas de resolución de conflictos, es decir, un "observatorio de la convivencia" en el centro con la participación y representación de toda la Comunidad Educativa, en el que destacarán los procedimientos que tiendan a la resolución pacífica de los conflictos, a lograr la conciliación y la reparación, así como directrices para la asunción de compromisos educativos para la convivencia.
- b) Revitalización del Plan de Acción Tutorial como un proceso de ayuda continuo y sistemático inserto en la actividad educativa y la promoción de medidas organizativas que posibiliten la implicación de todo el profesorado en las labores tutoriales, mediante la asignación de tutorías individualizadas, tutorías grupales compartidas...
- c) Difusión y actualización permanente de las NOFC promoviendo la participación de los distintos sectores de la Comunidad educativa en dicha actualización.
- d) También pueden ponerse en marcha medidas y procedimientos para trabajar la convivencia positiva, como, por ejemplo:



- Establecer medidas generales para la mejora del clima escolar desarrollando campañas de sensibilización ante temas relacionados con la convivencia y el respeto a la igualdad de oportunidades y derechos o programas de comunicación y mediación en conflictos, con los que los alumnos/as adquieran competencias personales y sociales como asertividad, autoestima, empatía y habilidades de comunicación fundamentadas en valores ético-morales.
- Formar comisiones de alumnos-as para la mejora de la convivencia en general, la detección de posibles conflictos y la colaboración en la resolución de los mismos: Promoción y difusión del Programa de alumnos ayudantes, Equipos de mediación, Ayudantes de recreo, Alumno/a consejero/a, etc.
- Promover encuentros, conferencias y talleres para toda la Comunidad educativa orientados a la construcción de una convivencia positiva que contribuya al logro del bienestar personal y a la mejora de los procesos de enseñanzaaprendizaje: reuniones de la AMPA, de tutoría, escuelas de padres/madres, reuniones de delegados, comisiones mixtas, comités de expertos del centro, etc.
- Implicar a todos los sectores de la comunidad educativa, y de forma especial a las familias para que participen en las estructuras y medidas de mejora de la convivencia del centro.
- Facilitar y promover el conocimiento por parte de toda la comunidad educativa del Real Decreto 732/1995, de derechos y deberes del alumnado.
- Incluir en la planificación del Plan de Acción Tutorial temas relacionados con el respeto y reconocimiento del valor positivo de la diversidad.
- Promover medidas dirigidas a conseguir un modelo educativo basado en el desarrollo integral de la persona al margen de los estereotipos y roles en función del sexo.



Medidas específicas que aborden más directamente las situaciones relacionadas con el maltrato entre iguales

- a) Incluir en las estructuras organizativas y directivas componentes que respalden y refuercen la acción de los docentes ante las complejas demandas de las situaciones de maltrato.
- b) Establecer canales para la denuncia de situaciones de maltrato con garantía de confidencialidad.
- c) Incluir en la planificación del Plan de Acción Tutorial aspectos relacionados con el reconocimiento de los casos de acoso escolar, sobre cómo actuar ante el caso de que se crea que se está sufriendo o ante el conocimiento de que a alguna persona de nuestro entorno lo esté sufriendo.

Medidas educativas en el aula para la prevención y el tratamiento individualizado del maltrato

Las medidas educativas que a continuación se presentan concretan las relacionadas con la organización general del Centro, el Plan de Convivencia, el Plan de Acción Tutorial...y se desarrollan preferentemente en el ámbito del aula, a través de la tutoría individual y tienen por objeto formar personas conscientes, críticas, responsables y comprometidas en la construcción de relaciones personales y sociales justas, igualitarias y solidarias:

- a) Potenciar la tutoría individual y grupal como espacio privilegiado para promover conductas prosociales y valores de convivencia que contribuyan a la integración de cada alumno y alumna en su grupo de referencia, así como a la mejora del clima y cohesión del mismo.
- b) Mantener por medio de la tutoría individualizada una relación directa con el alumnado, especialmente ante cualquier indicio de un conflicto
- c) Utilizar las sesiones de tutoría y juntas de evaluación para detectar posibles situaciones de maltrato entre el alumnado.
- d) Mantener a través de la acción tutorial contactos periódicos con las familias para compartir información y asegurar la mutua colaboración.



- e) Poner en conocimiento del orientador/a del Centro los indicios o situaciones que puedan derivar en posible maltrato para que los analice y asesore al equipo docente sobre la intervención más conveniente.
- f) Establecer por parte de todo el equipo docente relaciones cercanas y de escucha con alumnos y alumnas.
- g) Trasmitir un mensaje nítido de tolerancia cero ante cualquier conducta agresiva que se manifieste en el grupo de iguales.
- h) Elaborar conjuntamente con el alumnado las normas básicas de convivencia en el aula, a fin de que sean asumidas por todos y se sientan corresponsables de su cumplimiento.
- i) Trabajar en grupo habilidades sociales y destrezas para la gestión de emociones que capaciten al alumnado para dar respuestas adecuadas en diferentes contextos (privado, doméstico, público...).
- j) Educar para las relaciones interpersonales igualitarias basadas en la autoaceptación y aceptación de la otra persona, la autovaloración y la valoración mutua y en el respeto.
- k) Poner en marcha de manera sistemática en las aulas, estrategias de transformación y resolución de conflictos a través del diálogo (métodos no-violentos). Ejercitar técnicas de autocontrol, empatía y resistencia a la frustración (resiliencia).
- l) Facilitar al alumnado cauces para que pueda comunicarse con el profesorado, rompiendo esa especie de "ley del silencio" que tanto daño genera en la persona agredida y en la conciencia moral de quienes son testigos mudos del acoso.

Colaboración con la Cámara Municipal de Oeiras, con la PSP (*Polícia de Segurança Pública*) y otras instituciones

Podrán colaborar con las siguientes actuaciones:

- a) Participando en charlas o mesas redondas relacionadas con los problemas de convivencia y respeto a las personas (acoso en sus distintas



modalidades, violencia de género...), organizadas por diferentes instituciones y que formen parte de la Programación General Anual.

- b) Trabajando por conseguir la inclusión del centro en el programa *Escola Segura*:
- Para la vigilancia de las entradas y salidas del centro, en las que se puedan producir situaciones violentas, así como venta de sustancias estupefacientes a los escolares y consumo de las mismas.
 - Para la regulación del tráfico en las entradas y salidas de los escolares en el centro, a fin de garantizar la seguridad de los mismos.

3. FASES DEL PLAN DE INTERVENCIÓN ANTE EL ACOSO ESCOLAR

El plan de intervención deberá contar con las siguientes fases:

1. Fase de detección.
2. Fase de observación y análisis.
En esta fase se procederá a la recogida de información de todos los implicados, bajo la dirección de la Jefatura de Estudios y con asesoramiento del Departamento de Orientación. Se actuará de manera inmediata, evitando dilaciones innecesarias y duplicidad de intervenciones; en todo momento se preservará la intimidad de los menores y de sus familias.
3. Fase de intervención.

III. PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE SUPUESTAS SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

1. FASE DE DETECCIÓN

Comunicación de los hechos:

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospechas de un caso de maltrato entre iguales debe comunicarlo. El que la denuncia sea anónima no eximirá de la intervención por parte del Equipo directivo. La persona receptora de la denuncia deberá garantizar el anonimato del denunciante.

La comunicación puede llegar por distintas vías:

- a) Comunicación desde el centro: La comunicación del hecho al centro podrá hacerse de forma verbal o por escrito, si es



por escrito quedará recogida en el Anexo I. En cualquier caso, el receptor de la información siempre dará traslado de la misma al Director o, en su ausencia, a un miembro del Equipo Directivo. El centro educativo potenciará los cauces de comunicación de este tipo de situaciones: buzón de sugerencias, correo electrónico, designación de personas encargadas de la convivencia...

- b) Comunicación desde el Servicio de Inspección: cuando la denuncia se haya realizado en el Servicio de Inspección Educativa este Servicio remitirá y comunicará al centro la denuncia presentada y así como las pautas a seguir (aplicación del presente protocolo).
- c) Comunicación desde la Fiscalía de Menores: Cuando la denuncia proceda de la Fiscalía de Menores será esta la que remitirá al centro educativo la denuncia. Una vez conocida la denuncia, el centro aplicará el protocolo de actuación.

Siempre que hay un menor implicado, la policía remite a la Fiscalía de Menores la información recogida. En ese caso, la Fiscalía de Menores será la responsable de dirigir la investigación para conocer mejor las circunstancias del suceso, y tomar la decisión acerca de la necesidad de apertura o no de expediente y de la judicialización del mismo.

2. FASE DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

En esta fase se procederá a la recogida de información de todos los implicados, bajo la dirección de la Jefatura de Estudios y con asesoramiento del Departamento de Orientación.

En este proceso de recogida de información deberá:

- Garantizar la protección de los menores.
- Preservar la intimidad de los menores y la de sus familias.
- Actuar de manera inmediata
- Generar un clima de confianza básica en los menores
- Recoger todo tipo de pruebas e indicadores
- No duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.

De todas las reuniones que se celebren en esta fase, se levantará acta de acuerdo al modelo establecido.



Actuaciones del Equipo Directivo. Anexo II

- a) Reunión con tutor/tutora del alumno/s afectado/s y orientadora/or del centro para realizar una actuación previa de si procede iniciar todo el procedimiento referido a posibles situaciones de acoso en el centro.
- b) Adopción de medidas preventivas, teniendo siempre presente la imprescindible confidencialidad de esta fase previa del proceso, para proteger a la persona agredida y evitar las agresiones.
- c) Primera reunión con las familias de los alumnos implicados para informar de la situación. Anexo III.

Constitución del Equipo de Valoración.

Una vez decidido que procede iniciar el procedimiento, el Director del centro constituirá una comisión formada por los siguientes miembros:

- Un miembro del Equipo Directivo. ○ La orientadora/or
- Un profesor del centro (tutor, aquel que conozca bien al alumno...)

Esta constitución quedará reflejada en el Anexo IV.

Comunicación inicial por parte del Director de la posible situación de acoso al Servicio de Inspección.

Se utilizará el Anexo V.

Recogida de información por parte del Equipo de Valoración.

Se tomarán como referencia los siguientes indicadores para recoger información:

- Alumno/a supuesta Víctima: entrevista Anexo VI-A y VI-B. ○ Alumno/a supuesto Agresor: entrevista Anexo VII-A y VII-B.
- Observadores no participantes (compañeros): si procede, en función del caso y previa autorización de los padres o tutores legales. Anexo VIII-A y VIII-B
- Tutor: Hechos observados.
- Equipo docente: Hechos observados. ○ Otros (personal no docente...).
- Familia de la presunta víctima: se informará de los hechos que se investigan, de las medidas adoptadas, de los pasos a seguir en la



- gestión del conflicto y se solicitará su colaboración para la solución del mismo. Anexo IX-A y IX-B.
- Familia del presunto agresor: Se informará de las acusaciones existentes, de las evidencias que existen en relación a las mismas, de las actuaciones legales que competen al centro educativo si se confirma la existencia de acoso, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto y se solicitará su colaboración para la solución del mismo. Anexo X-A y XB.

La información que se recoja se sintetizará en el Anexo XI e irá referida a:

- Período de tiempo en el que han ocurrido los incidentes.
- Tipificación de las agresiones.
- Recopilación de pruebas (en caso de ciberacoso, fotos de las pruebas).
- Localización de las agresiones.
- Frecuencia de las agresiones.

Análisis e informe del Equipo de Valoración.

Concluida la recogida de información, en el plazo más breve posible de tiempo el Equipo de Valoración analizará y contrastará la información procedente de todas las fuentes (observación directa y vigilancia, profesorado, alumnado, familias), determinando si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de acoso entre alumnos.

Emitirá un informe de la situación denunciada y lo entregará al Director del centro. AnexoXII.

3. FASE DE INTERVENCIÓN

Informe de valoración por parte del Director/a y comunicación al Servicio de Inspección de Educación.

Una vez recibido el Informe emitido por el Equipo de Valoración, el/la Director/a emitirá un informe en el que indicará si de la observación, análisis e informe final se deduce o no que exista acoso entre iguales. Una copia de dicho informe se archivará en el centro y otra se enviará al Servicio de Inspección de acuerdo al Anexo XIII.

- a) Si no se confirma el acoso/maltrato entre iguales los pasos a seguir serán:
 - Se archivará la denuncia y el centro tendrá que trabajar la prevención y la sensibilización de forma ordinaria según lo determinado



en el Plan de Convivencia. ○ Comunicación a las familias de los alumnos implicados de que no se ha confirmado el acoso.

b) Si se confirma el acoso/maltrato entre iguales los pasos a seguir serán:

○ Adopción de medidas disciplinarias para el alumno agresor de acuerdo al Real Decreto 732/1995 por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y las normas de convivencia ○ Establecimiento del Plan de Intervención. ○ Comunicación a las familias de los alumnos implicados de que se ha confirmado el acoso y el inicio del Plan de Intervención.

○ El centro tendrá que trabajar la prevención y la sensibilización de forma ordinaria según lo determinado en el Plan de Convivencia.

Plan de Intervención. Anexo XIV.

- a) Comunicación a la Comisión de Convivencia.
- b) Intervención del Departamento de Orientación.
- c) Tutoría en grupo-clase. Observadores pasivos.
- d) Actuaciones del equipo docente del alumnado implicado.
- e) Medidas específicas de protección a la víctima de apoyo y ayuda. Tutoría individualizada.
- f) Medidas cautelares dirigidas al alumno acosador. Programas específicos de modificación de conducta.
- g) Reuniones con las familias de la víctima y del agresor. Orientaciones de cómo ayudar a sus hijos, ya sean víctimas o agresores.
- h) Solicitud de colaboración externa.
- i) Otros...

Cuando las situaciones conflictivas (actos vandálicos, agresiones físicas, peleas, hurtos, etc.) trasciendan de los recursos y competencias del sistema educativo, o cuando las circunstancias de las mismas excedan las competencias de los profesionales de la educación y sea necesario solicitar ayuda externa, por parte del equipo directivo del centro se pondrá en conocimiento de los servicios competentes teniendo como referencia la PSP.

Seguimiento y Evaluación del Protocolo de acoso y archivo en el centro. Anexo XV.



MINISTERIO
EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

**INSTITUTO ESPAÑOL
“Giner de los Ríos”
LISBOA**