

# Protocolo ante un posible caso de acoso

C/ Alférez Provisional, 335009 Las Palmas de Gran Canaria  
Tlfo: (928) 428686 - Fax: (928) 427646  
E-mail: [35010427@correo.rcanaria.es](mailto:35010427@correo.rcanaria.es)  
[www.ieslostarahales.org](http://www.ieslostarahales.org)

---

# INTRODUCCIÓN

- Este documento se plantea como objetivo para contribuir a favorecer las intervenciones urgentes ante conflictos del tipo de acoso en nuestro centro, de tal modo que se promueva, entre los miembros de nuestra Comunidad Educativa, una percepción de confianza ante el manejo y control de este tipo de situaciones asociados a la prevención de la violencia escolar y la resolución pacífica de conflictos.
- El protocolo de actuación presenta una secuencia ordenada de actuaciones orientadas a la resolución colectiva de los conflictos. Con la finalidad de evitar solapamientos y favorecer una mejor coordinación consideramos necesario adoptar decisiones a diferentes niveles: primera intervención ante el conflicto, reparto de responsabilidades y especificación de la secuencia de actuación.
- Se trata de un protocolo vivo, que incorporará todas aquellas correcciones o ajustes necesarios para mejorar y que necesita ser contextualizado. Este protocolo forma parte del Plan de Convivencia del centro y se incluye en la PGA. Se le dará la mayor difusión posible entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- Un aspecto importante a tener en cuenta es la necesidad de extremar las medidas que favorezcan la confidencialidad y respeto a la privacidad de las personas involucradas en los conflictos.
- SIEMPRE se informará explícitamente a los responsables legales del alumnado que es supuesta víctima de acoso escolar de que EL CENTRO NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR y que, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar (SPACAE), perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades. (Telf. 800 007 368)
- De todas las actuaciones realizadas quedará registro documental especificando en todas ellas quien interviene como entrevistador y entrevistado, lugar, fecha y hora, así como el relato de todo lo que se comente.
- Existen una serie de medidas preventivas que se llevan a cabo en el centro desde diferentes ámbitos como son el Plan de Acción Tutorial, charlas de especialistas, jornadas, etc.
- Este protocolo está pensado solo y exclusivamente para casos de bullying entre alumnos (acoso entre iguales) dentro del ámbito escolar. No es válido para casos de acoso entre alumno-profesor, profesor-alumno o entre adultos.
- La Resolución n.º 111 de la Viceconsejería de Educación y Universidades por la que se dictan instrucciones de organización y funcionamiento dirigidas a los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias para el curso 2016-17 de 29 de julio de 2016, establece en el Anexo I que **cada centro educativo debe disponer de un protocolo de actuación ante situaciones de posible acoso escolar.**

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
DEFINICIÓN DE ACOSO ESCOLAR.....	4
¿Cuáles son las características generales del acoso escolar?.....	4
¿En qué lugares suele ocurrir?.....	4
¿Cuándo hablamos de acoso escolar entre colegas?.....	5
IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN.....	5
DETECCIÓN Y ACOGIDA.....	6
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL.....	8
INTERVENCIÓN: CONTENCIÓN DEL ACOSO.....	9
a) Sesión educativa con grupo de alumnado observador.....	9
b) Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso.....	10
c) Entrevista con cada familia del alumnado que ha ejercido el acoso.....	11
d) Entrevista de devolución con la familia de la víctima.....	11
TOMA DE DECISIONES.....	12
ACTUACIONES PREVENTIVAS.....	13
a) Actuaciones a corto plazo.....	13
b) Actuaciones a medio plazo.....	13
c) Actuaciones a largo plazo.....	14
ANEXO I.....	15
ANEXO II.....	16
.....	17
Anexo III.....	17
INSTRUMENTO PARA VALORAR EL GRADO DE PREOCUPACIÓN/SUFRIMIENTO PERCIBIDO.....	17
Anexo IV.....	19
INSTRUMENTO PARA REGISTRAR INDICADORES DE MALTRATO Y FRECUENCIA.....	19
MARCO NORMATIVO.....	20

# DEFINICIÓN DE ACOSO ESCOLAR

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

¿Cuáles son las características generales del acoso escolar?

- Es un tipo de violencia difícil de identificar. Permanece oculta casi siempre para las personas adultas, pero es bien conocida por el alumnado.
- El acoso puede ser físico, psicológico o relacional.
- Debe existir intencionalidad de hacer daño por parte de la persona o grupo que agrede.
- Se aprecia una reiteración de los comportamientos abusivos a lo largo del tiempo.
- Hay desequilibrio y abuso de poder que impide que la persona acosada pueda salir por sí misma de la situación. Se acosa a alguien por tener un rasgo característico personal o peculiar (alumnado recién incorporado, de otra cultura, con defecto o un aspecto físico diferente...), o por cualquier otra razón.
- Quien lo sufre está en situación de inferioridad y tiene como consecuencia un deterioro en su integridad y sentimientos de inseguridad.

¿En qué lugares suele ocurrir?

- Durante el recreo y patios;
- en baños, pasillos...;
- en el aula, cuando la profesora o el profesor se vuelven a la pizarra para dar una explicación, mientras se atiende a alguna alumna o alumno;
- en los cambios de clase;
- en el transporte escolar;
- a la entrada o salida del centro;
- en el exterior del centro;
- a través del móvil (mensajes, llamadas anónimas...);
- por Internet, a través de redes sociales, chat y correo electrónico.

## ¿Cuándo hablamos de acoso escolar entre colegas?

- a) Cuando el maltrato es físico o psicológico.
- b) Cuando hay intención de causar daño por parte de la persona que agrede.
- c) Cuando se repite a lo largo del tiempo.
- d) Cuando hay un desequilibrio y abuso de poder que impide a la persona acosada salir por sí misma de una situación que no ha provocado.

## IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN.

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

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

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

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

Desde el momento de su conocimiento, el director o directora valorará esta información para decidir si activar o no el protocolo. En el caso de activar el protocolo, el director o directora lo comunicará inmediatamente al inspector y a la persona que lo pondrá en práctica (miembro del equipo de gestión de la convivencia), denominado en adelante **referente de acoso**, quien deberá cumplimentar la ficha “Registro de actuaciones”.

## DETECCIÓN Y ACOGIDA.

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

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

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

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

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

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

En cualquier caso, el director y el referente **SIEMPRE** informarán explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que el centro **NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR** y que, por tanto, tienen la posibilidad de activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades. Para ello pueden utilizar el siguiente teléfono gratuito de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h.



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

**Se levantará acta de la decisión adoptada por la familia según modelo ANEXO ???**

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL.

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

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

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

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

Se hará hincapié en que mediante este servicio externo se ofrece ayuda -derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata- al alumnado que así lo precise. En cada llamada se realizan las acciones necesarias, para dar respuesta inmediata y se concluye con una clasificación del grado de acoso. Se ofrecen las primeras medidas de intervención psicológica de manera directa, previas a la derivación a los servicios competentes.

### **Se levantará acta de la decisión adoptada por la familia.**

Si la familia decide en cualquier momento del proceso activar el protocolo del servicio del Programa de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, perteneciente a la Consejería de Educación y Universidades, se dará por cerrada la intervención y gestión interna desde el centro. Si decide no hacerlo, se le informará de la posibilidad de activarlo, si lo estima oportuno, en cualquier momento del proceso, comunicando siempre su decisión al director del centro. **En cualquier caso, el referente SIEMPRE informará explícitamente a los responsables legales del alumno/a que es supuesta víctima de acoso escolar de que el centro NO CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN LA PROBLEMÁTICA DE ACOSO ESCOLAR** a través del teléfono gratuito 800 007 368 (de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h).



# INTERVENCIÓN: CONTENCIÓN DEL ACOSO.

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

## MEDIDAS URGENTES ANTE UN CASO DE ACOSO ESCOLAR.

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

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

## 2. Medidas correctoras de los agresores:

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

## 3. Otras medidas:

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

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

- α) Sesión educativa con grupo de alumnado observador.

El referente debe seleccionar, con la ayuda de la supuesta víctima, de 3 a 6 compañeros o compañeras observadores del acoso. Estos deben ser conocedores de los hechos pero no

participar activamente en los mismos. Si no sabe a quién indicar, se consultará con el tutor o tutora.

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

Objetivos de la sesión:

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

Conclusiones de la sesión:

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

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

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

β) Sesión educativa con cada alumno o alumna que ha ejercido el acoso.

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

Objetivos en cada sesión individual.

- **PARAR EL ACOSO**, este es el principal objetivo. En cuanto la persona, que ejerce las conductas de acoso, sabe que el profesorado tiene conocimiento de lo que está haciendo, tiende a parar este comportamiento.

- Transformar la actitud de poder de quien ejerce el acoso hacia una actitud de arrepentimiento y de reconocimiento del daño causado.
- Sensibilizarle, propiciando su empatía hacia su propia víctima.
- Evaluar cuál es su actitud y predisposición ante la situación detectada y confirmada según tres indicadores:
  - grado de resistencia – colaboración
  - actitud de persistencia – arrepentimiento
  - negación – disposición a reparar el daño causado
- Determinar la ayuda que el alumno o alumna pueda requerir, para prevenir que vuelva a ejercer el acoso.

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

Objetivos de la entrevista.

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

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

Objetivos de la entrevista.

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

## TOMA DE DECISIONES.

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

### Cierre positivo. Plan de seguimiento:

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

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

### Cierre de las actuaciones inmediatas.

El director informará al inspector del resultado de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento y acompañamiento acordado.

### Cierre negativo: iniciar procedimiento por la vía disciplinaria (Expediente).

- Cuando se mantienen los posicionamientos enfrentados entre las partes en conflicto, sin garantías del cese del acoso, habrá que renunciar a la vía de solución que se ha trabajado, desistiendo de la vía reparadora e iniciar un procedimiento por vía disciplinaria.
- También debe evaluarse la necesidad de tratamiento específico que pueda tener alguno de las personas implicadas, víctima o victimario. En este caso, puede ser conveniente derivar a recursos externos al centro, como: salud mental, servicios sociales, etc., siendo el orientador u orientadora la persona responsable de plantearlo a la familia.

## ACTUACIONES PREVENTIVAS.

### α) Actuaciones a corto plazo.

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

### β) Actuaciones a medio plazo.

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

DESTINATARIOS	ACTUACIONES	RESPONSABLES
Alumnado de 1º y 2º de la ESO	Realización de actividades en las tutorías: programas sobre autoestima, habilidades sociales, detección de conflictos, ... Charlas sobre ciberacoso, visualización de cortos sobre acoso escolar	Departamento de orientación y tutores.  Vicedirección, tutores/ as
Alumnado de 3º, 4º de la ESO, bachillerato y FP.	Talleres de educación en valores para trabajar la prevención de la violencia.	Vicedirección, departamento de orientación y profesorado.
Todo el alumnado	Realización de cuestionarios para la detección del acoso escolar	Departamento de orientación, EGC y tutores/ as.
Todo el alumnado	Dinamización de los recreos, disponiendo de planificación y coordinación de actividades de ocio en el patio.	Vicedirección, alumnado mediador, alumnado y profesorado voluntario.
Familias	Charlas de sensibilización sobre la problemática, orientándoles en su actuación y colaboración.	Tutores y tutoras, departamento de orientación.

χ) Actuaciones a largo plazo.

<b>DESTINATARIOS</b>	<b>ACTUACIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Toda la comunidad educativa	Buzón de sugerencias.	Equipo de gestión de la convivencia.
Alumnado	Programa de alumnado ayudante.	Equipo de gestión de la convivencia.
Alumnado	Equipo de mediación con alumnado.	Equipo de gestión de la convivencia.
Toda la comunidad educativa.	Campaña de sensibilización con el alumnado: charlas, representaciones, folletos...	Departamento de orientación y Vicedirección.
Alumnado	Generar alternativas en los tiempos de recreo	Vicedirección, profesorado y alumnado voluntario.
Toda la comunidad educativa.	Correo de denuncias <a href="mailto:meditarahales@gmail.com">meditarahales@gmail.com</a> .	Equipo de gestión de la convivencia.



## ANEXO II

### MODELO DE CITACIÓN

D/Dña. \_\_\_\_\_ como responsable y REFERENTE de la tramitación del protocolo de acoso iniciado como consecuencia de las informaciones recibidas en el centro, debido a una presunta infracción del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, cita a D/Dña. \_\_\_\_\_ padre/madre del alumno/a \_\_\_\_\_ del nivel/grupo \_\_\_\_\_ a una entrevista personal el próximo día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas en \_\_\_\_\_ con el ÚNICO fin de recabar más información respecto a la inicialmente recibida por los responsables del centro.

Las Palmas de Gran Canaria a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_

Fdo.

Recibí



## Anexo III.

INSTRUMENTO PARA VALORAR EL GRADO DE PREOCUPACIÓN/SUFRIMIENTO PERCIBIDO.

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

Evaluación del grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificándolo de:

leve - bastante - intenso - grave – severo

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

0 = no se ha producido este tipo de consecuencia socioemocional.

1 = se ha producido alguna vez, pero no resulta preocupante.

2 = se ha producido con cierta frecuencia y resulta algo preocupante.

3 = se ha producido con bastante frecuencia y provoca bastante sufrimiento.

4 = se ha producido con mucha frecuencia y provoca mucho sufrimiento.

5 = se ha producido, siendo de las consecuencias que máximo sufrimiento/preocupación ocasiona.

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

- sufrimiento/ preocupación leve (de 1 a 10)
- bastante sufrimiento/ preocupación (de 11 a 20)
- sufrimiento/ preocupación intenso (de 21 a 30)
- sufrimiento/ preocupación grave (de 31 a 40)
- sufrimiento/ preocupación severo (de 41 a 50).

Cuestiones a plantear:

- Cuándo y cómo se han enterado.
- Tipos de agresiones sufridas.
- Lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
- Identificación de las supuestas personas agresoras.
- Consecuencias observadas en la supuesta víctima.
- Desde cuándo creen que está pasando.
- Intentos previos de solución.

## Anexo IV.

### INSTRUMENTO PARA REGISTRAR INDICADORES DE MALTRATO Y FRECUENCIA.

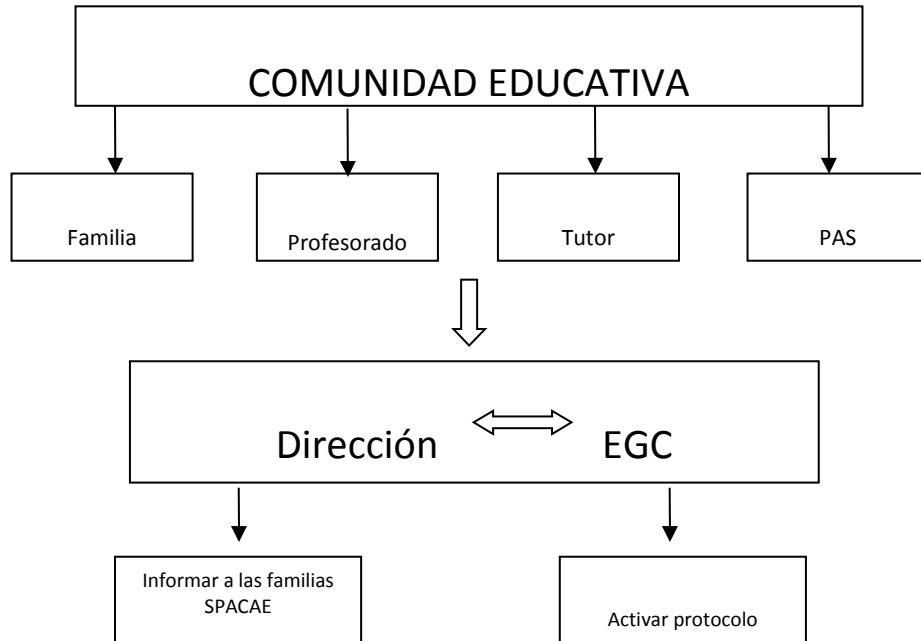
Registro de la frecuencia de los indicadores:

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

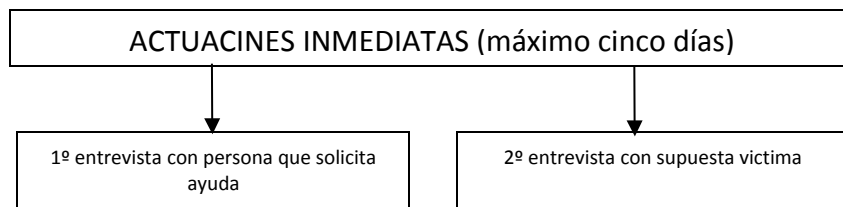
Diez tipos de indicadores de conducta que suelen estar asociadas a una situación de acoso escolar.

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

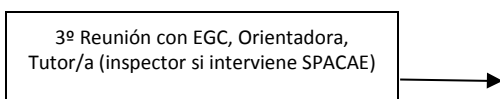
# PROTOCOLO ANTE UN POSIBLE ACOSO ESCOLAR



## Fase 1. Detección y acogida



## Fase 2. Análisis de situación inicial



## Fase 3. Intervención: diagnóstico y contención del acoso

## Fase 4. Toma de decisiones



## MARCO NORMATIVO

- REAL DECRETO DE 24 DE JULIO DE 1889 POR EL QUE SE PUBLICA EL CÓDIGO CIVIL.
- DECRETO 114/2011, DE 11 DE MAYO, POR EL QUE SE REGULA LA CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.
- RESOLUCIÓN N.º 111 DE LA VICECONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DIRIGIDAS A LOS CENTROS DOCENTES PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS PARA EL CURSO 2016-17 DE 29 DE JULIO DE 2016.