



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE EL ACOSO Y EL CIBERACOSO ESCOLAR

**Grupo de Trabajo “IES SANTA EULALIA”
CURSO 2014-2015**



Autoría: Baño Sánchez, José María
Carvajal García, Juan Carlos
Díaz González, José
Ledesma Esteban, Julio Antonio
Muñoz Orellana, Rogelio (Coord.)
Ramos Sánchez, José Luis
Sordo Vicente, Rebeca

Mérida, mayo de 2015

ÍNDICE

1. Identificación del acoso y ciberacoso escolar
2. Legislación sobre el acoso y ciberacoso escolar
3. Estrategias de prevención
4. Protocolo de intervención
5. Bibliografía
6. Anexos

Utilizaremos un solo género gramatical para cualquier sustantivo, pronombre o adjetivo.

1. Identificación del acoso y ciberacoso escolar

En este capítulo se pretende definir y acotar los conceptos de acoso y de ciberacoso escolar. Además, se pretende caracterizar a las personas que forman parte de una situación de acoso y ciberacoso, así como las consecuencias que se derivan de estas situaciones.

a) El acoso escolar

Literalmente, del inglés, "bully" significa matón o agresor. En este sentido se trataría de conductas que tienen que ver con la intimidación, tiranización, aislamiento, amenaza, insultos, sobre una víctima o víctimas. Implica a veces el golpear o dar patadas a otros compañeros de clase, hacer burlas, "pasar de alguien"... Pero estas situaciones resultan bastantes comunes en los centros educativos, y pueden llegar a ser muy dañinas para quienes las sufren, generalmente en silencio y en soledad. La palabra "bullying" se utiliza para describir estos diversos tipos de comportamientos no deseados por niños y adolescentes, que abarcan desde las bromas pesadas, el ignorar o dejar deliberadamente de hacer caso a alguien, los ataques personales, e incluso los abusos serios. A veces es un individuo quien hace el "bullying", o un grupo (pandilla). Lo más importante no es la acción en sí misma, sino los efectos que produce entre sus víctimas. Por tanto, estas situaciones de acoso, intimidación o victimización son aquellas en la que una alumno/a está expuesto, de forma repetida durante un tiempo, a acciones negativas que llevan a cabo otros compañeros. Por acciones negativas entendemos tanto las cometidas verbalmente o mediante contacto físico, como las psicológicas de exclusión.

Las características para poder hablar de acoso escolar son las siguientes:

- a) Debe existir una víctima indefensa atacada por un acosador o acosadores. Presencia de desigualdad de poder (desequilibrio de fuerzas), entre el más fuerte y el más débil.
- b) Es una situación desigual, de indefensión para la víctima.
- c) Existencia de una acción agresiva repetida, durante un período larga de tiempo y de forma recurrente.
- d) La agresión crea en la víctima la expectativa de poder ser blanco de ataques nuevamente. La intimidación se refiere a sujetos concretos, nunca al grupo. La intimidación se puede ejercer en solitario o en grupo.
- e) El agresor o agresores muestran intencionalidad de hacer daño aunque a menudo lo justifican con "es una broma" o todos lo hacemos.

Tipos de acoso escolar:

Con frecuencia aparecen varios tipos de forma simultánea, y se identifican los siguientes tipos:

- Agresiones físicas: directas (peleas, golpes, palizas, empujones...) o indirectas (pequeños hurtos, destrozo de pertenencias, provocaciones...).
- Agresiones verbales: directas (insultos a la víctima y/o su familia, ofensas hacia la persona o su familia) o indirectas (hablar mal de alguien, sembrar rumores y mentiras).
- Agresión psicológica por medio de intimidaciones, chantaje y amenazas para provocar miedo, obtener algún objeto o dinero, u obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere hacer.
- Aislamiento y exclusión social: no dejar participar a la víctima, aislarle del grupo ignorando su presencia, o no contando con él o ella para actividades del grupo.
- Acoso racial, xenofobia o homofobia o por presencia de discapacidad dirigido a colectivos de personas diferentes y que por tanto no responden a la norma homogénea (inmigrantes o minorías étnicas, alumnos diferentes...); usar motes racistas o frases estereotipadas despectivas.
- Acoso sexual: Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas alusiones o agresiones verbales obscenas, toques o agresiones físicas.
- Intimidación por medios tecnológicos: intimidaciones a través de redes sociales, e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc. Es lo que se viene denominando ciberacoso.

El carácter privado de muchas agresiones dificulta su detección, siendo los propios alumnos los que más saben y conocen el padecimiento que otros compañeros pueden estar sufriendo. El varón suele ser con más frecuencia el que arremete contra sus compañeros mientras que las víctimas pueden ser tanto chicos como chicas. Las chicas por el contrario suelen efectuar con más frecuencia el "sembrar rumores" es decir chismorrear de otro o agresión indirecta.

El alumno que se siente acosado o intimidado necesita del apoyo de sus compañeros y de un clima escolar donde se facilite la comunicación de los conflictos, entre los cuales se puede incluir los episodios de maltrato.

b) El ciberacoso

El ciberacoso (también llamado cyberbullying) es el uso de información electrónica y medios de comunicación como el correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites difamatorios para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios. Puede constituir un delito penal. El ciberacoso implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través del medio del texto electrónico. El ciberacoso puede ser tan simple como continuar mandando e-mails a alguien que ha dicho que no quiere permanecer en contacto con el remitente. El ciberacoso puede también incluir amenazas, connotaciones sexuales, etiquetas peyorativas, etc.

Las conductas de ciberacoso más habituales son las siguientes:

- Remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes.
- Etiquetar fotos o asociar comentarios indeseables a las mismas, exponiendo a la persona implicada a una posible escalada de observaciones, expresiones y comentarios de terceros.
- Publicar "postings", fotos o videos desagradables en un perfil, una página web o en una sala de chat.
- Suplantar la identidad a la hora de expresar manifestaciones desagradables, en un foro de mensajes, en una sala de chat, etc.

En cuanto a sus características, destacamos las siguientes:

- Requiere destreza y conocimientos sobre Internet. Esta información la obtiene principalmente de foros informáticos.
- La mayoría de los acosadores intentan dañar la reputación de la víctima manipulando a gente contra él.
- Publicación de información falsa sobre las víctimas en sitios web. Pueden crear sus propias webs, páginas de redes sociales (páginas de Facebook), blogs o "fotologs" para este propósito. Mientras el foro donde se aloja no sea eliminado, puede perpetuar el acoso durante meses o años. Y aunque se elimine la web, todo lo que se publica en Internet se queda en la red.
- Recopilación de información sobre la víctima: los ciberacosadores pueden espiar a los amigos de la víctima y su familia para obtener información personal.
- Envían de forma periódica correos difamatorios al entorno de la víctima para manipularlos.
- Manipulan a otros para que acosen a la víctima. La mayoría tratan de implicar a terceros en el hostigamiento. Si consigue este propósito, y consigue que otros hagan el trabajo sucio hostigándole, haciéndole fotos

o vídeos comprometidos, es posible que use la identidad de éstos en las siguientes difamaciones, incrementando así la credibilidad de las falsas acusaciones, y manipulando al entorno para que crean que se lo merece. A menudo la víctima desconoce la existencia de estos hechos, debido al silencio de los testigos.

- o El acosador puede trasladar a internet sus insultos y amenazas haciendo pública la identidad de la víctima en un foro determinado (blogs, "websites"), incluso facilitando en algunos casos sus teléfonos, de manera que gente extraña se puede adherir a la agresión.
- o Falsa victimización. El ciberacosador puede alegar que la víctima le está acosando a él.
- o El acoso no tiene un propósito válido, sino aterrorizar a la víctima y algunos acosadores están persuadidos de que tienen una causa justa para acosarla, usualmente en la base de que la víctima merece ser castigada por algún error que dicen que ésta ha cometido.
- o Repetición es la clave del acoso en línea. Un ataque en línea aislado, aun cuando pueda estresar, no puede ser definido como acoso cibernético.
- o Desamparo legal de estas formas de acoso, ya que aunque cierren una Web con contenido sobre la víctima, puede abrirse otra inmediatamente.
- o El acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar, desarrollando el sentimiento de desprotección total.
- o No necesita la proximidad física con la víctima. El ciberacoso es un tipo de acoso psicológico que se puede hacer en cualquier lugar y momento sin necesidad de que el acosador y la víctima coincidan ni en el espacio ni en el tiempo. La omnipresencia y difusión instantánea de internet provoca que el ciberacoso pueda llegar a ser tan o más traumático que el acoso físico.
- o En el ciberacoso, al tratarse de una forma de acoso indirecto y no presencial, el agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a sentir empatía o despertar su compasión por el otro. El ciberacosador obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y de imaginar el daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo "in situ".

Algunos tipos de ciberacoso:

- o *Grooming*: Acoso con contenido sexual.
- o *Sexting*: es una palabra tomada del inglés que une "sex" (sexo) y "texting" (envío de mensajes de texto vía SMS desde teléfonos móviles). Aunque el sentido original se limitase al envío de textos, el desarrollo de los teléfonos móviles ha llevado a que actualmente este término se aplique al envío, especialmente a través del teléfono móvil, de fotografías y vídeos con contenido de cierto nivel sexual,

tomadas o grabados por el protagonista de los mismos. Relacionado con el sexting se encuentra el llamado sex-casting. Con este término se identifica la grabación de contenidos sexuales a través de la webcam y difusión de los mismos por e-mail, redes sociales o cualquier canal que permitan las nuevas tecnologías.

- Web “apaleador”: creada para realizar ciberacoso sobre la víctima, metiéndose con él/ella de manera pública y ridiculizándolo/la. De esta forma se anima a los testigos a que hostiguen a la víctima.

c) Características de las personas que intervienen en una situación de acoso

En el acoso escolar participan diferentes personas que adoptan roles diferenciados y, al mismo tiempo, variables en función del contexto y del momento en el que se produzca. Para diferenciar bien las figuras que se dan y los roles posibles en el denominado “triángulo del acoso” (víctimas, acosadores y espectadores pasivos), es necesario atender a sus perfiles diferenciadores.

Víctimas

Las víctimas de acoso escolar suelen responder a los rasgos que a continuación se relacionan, aunque ello no quiere decir que todos los alumnos que presentan estos rasgos sean víctimas de acoso, ni que no pueda serlo cualquier alumno que no los presente:

- Vulnerabilidad física o psicológica.
- Estrategias de defensa y modo de afrontar el problema inadecuadas: aislamiento, resignación, asunción de culpabilidad...
- Baja autoestima.
- Escasas habilidades sociales, en especial cuando van acompañadas de éxito académico y buenas relaciones con los profesores.
- Discapacidad.
- Características personales distintas a las dominantes: obesidad, miopía, forma de vestir tradicional o descuidada, falta de higiene, pertenencia a minorías étnicas o culturales...

Asimismo, es característico que la víctima de un acoso escolar no comunique su situación a los adultos que le rodean e incluso tampoco a otros compañeros o amigos. Por ello, cualquier miembro de la comunidad educativa, especialmente profesores y familias, ha de extremar la vigilancia y la observación. Cualquiera que tenga conocimiento de comportamientos que pudieran responder a un caso de acoso escolar deberá comunicarlo de inmediato a la dirección del centro. Algunos indicadores o síntomas que pueden revelar la presencia de una situación de acoso son:

- Incremento súbito de las faltas de asistencia.
- Negativa a asistir al centro.
- Caída drástica del rendimiento escolar.
- Ausencia de amigos.
- Problemas de concentración y atención en clase.
- Cambio de carácter: ansiedad, mutismo, tristeza, irritabilidad, introversión, agresividad, conductas autodestructivas...
- Somatizaciones: malestar al levantarse, mareos, dolores de cabeza, molestias o alteraciones gastrointestinales, asfixia u opresión en el 'pecho, temblores, palpitaciones...
- Alteraciones del apetito o del sueño.
- Aislamiento.
- Abandono de aficiones.
- Evidencias físicas de maltrato como moratones, roturas de ropa, pérdida no justificada de objetos.

En el informe titulado *Acoso y Violencia Escolar en España*, realizado por el Instituto Cisneros X, se señalan 16 indicadores esenciales de alerta para los padres que representan unas claras manifestaciones de estrés postraumático infantil y que por su importancia reproducimos:

1. Viven de forma continua una amenaza difusa e inespecífica sobre ellos mismos, sus padres o hermanos.
2. Muestran depresión reactiva con llanto frecuente e irrefrenable.
3. Comienzan a morderse las uñas (onicofagia).
4. Les invaden imágenes recurrentes o flashbacks del acoso que sufren.
5. Sienten terror ante la idea de volver al colegio.
6. Manifiestan dificultades o incluso imposibilidad de hablar del agresor o del grupo de entorno (innombrables).
7. Sufren deterioro y embotamiento intelectual, y pérdidas de memoria.
8. Pierden la capacidad de concentración y sufren problemas de rendimiento académico.
9. Sufren obsesión por el tema del acoso y del colegio.
10. Padecen aislamiento social. No juegan, no salen, permanecen solos.
11. Muestran incapacidad o dificultades para obtener placer o experimentar alegría.
12. Revelan insensibilidad o despersonalización.
13. Incurren en abandono y fracaso escolar. Dejan de estudiar.
14. Padecen insomnio retrógrado o despertar temprano (duermen mal y se despiertan de madrugada, frecuentemente con pesadillas).
15. Manifiestan irritabilidad y sensibilidad a la crítica, al ruido, a los retrasos.
16. Desconfían de los demás. Se muestran tímidos, miedosos, aprensivos, incluso hipocondríacos.

Estos indicadores, que son susceptibles de ser observados con más intensidad y continuidad en el ámbito familiar, pueden ser también detectados en algunos casos en el seno del centro educativo. Ello requiere una actitud de atención y vigilancia permanente, así como la aplicación de determinadas técnicas (sociogramas, tests, debates...) que nos alerten sobre la posibilidad de un presunto acoso escolar. En concreto, los indicadores signados con los números 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 y 16 pueden ser observados por distintos miembros de la comunidad escolar, desde compañeros hasta profesores del alumno, especialmente tutores.

Cualquier atisbo de conducta descrita con esos indicadores que se manifieste en el centro, máxime si está acompañada de referencias en el mismo sentido por parte de la familia, debe conducir a la activación de los protocolos pertinentes, así como a la adopción de medidas preventivas y de protección del alumno que se halle en estas circunstancias.

Por otro lado, la víctima puede responder de diferentes formas, dependiendo del tiempo que lleven repitiéndose las agresiones y cómo afronte el acoso:

- Respuesta agresiva: reacciona de forma violenta al acoso, aunque queda habitualmente en inferioridad de condiciones cuando se defiende.
- Respuesta pasiva: susto e indefensión. A veces se queda al margen porque tiene dificultades para ganarse el apoyo de las demás personas.
- Llamadas de atención: provoca o fastidia y después se queja cuando otras personas le responden.
- Papel cómplice: adopta el rol de víctima para conseguir aceptación y popularidad.
- Cambios de rol: imita la conducta de quien acosa o de quien recibe el acoso, según las circunstancias.

Acosadores

El acosador suele responder al siguiente perfil personal, aunque, una vez más, ello no significa que todos los alumnos que encajan en él sean necesariamente acosadores, ni que no pueda serlo un alumno que no lo haga.

- Suele ser físicamente fuerte.
- Necesita dominar, tener poder, sentirse superior.
- Posee un fuerte temperamento, fácilmente irritable.
- Es impulsivo.
- Manifiesta baja tolerancia a la frustración.
- Se muestra desafiante y agresivo hacia los adultos.
- No suele mostrarse ansiosos ni inseguro.

- Exhibe comportamientos antisociales tempranos.
- Es poco popular entre sus compañeros y compañeras; sólo algunos le siguen.
- Manifiesta actitud negativa hacia la escuela.
- Sufre de egocentrismo, escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimiento de culpabilidad por el acoso, del que suele responsabilizar a la víctima.
- Muestra una clara falta de empatía y de capacidad para percibir el dolor ajeno.

En cuanto a las condiciones familiares del acosador, pueden influir situaciones como las siguientes:

- Familia que está atravesando por un proceso de divorcio o cualquier otra situación traumática, como la muerte de uno de los progenitores o de un familiar especialmente querido.
- Actitud inadecuada de los padres hacia los hijos: autoritarismo, permisividad, negligencia, incoherencia, desatención...
- Consumo de alcohol o drogas.

Espectadores pasivos (testigos)

La influencia que los agresores ejercen sobre los demás se manifiesta en la falta de apoyo de los compañeros hacia la víctima. Regularmente, los actos de esta índole suelen producirse bajo el conocimiento de compañeros que, inducidos por el contagio social que inhibe la ayuda o el miedo a ser incluidos en el círculo de la víctima, no hacen nada aunque sientan que deben hacerlo. Las principales características de estos observadores pasivos son:

- Son conscientes del maltrato.
- Lo toleran y se inhiben sistemáticamente cuando se produce.
- Conocen a todos los sujetos que intervienen (maltratadores y víctimas), así como las circunstancias concretas que lo rodean.
- Colaboran en el acoso.
- Graban agresiones.
- Las aprueban con su presencia.
- Refuerzan la conducta de quien acosa.
- Ignoran y aíslan.

d) Consecuencias del acoso y del ciberacoso escolar para los implicados y para la comunidad educativa.

Las consecuencias que estos comportamientos agresivos y discriminatorios tienen son muy graves, y más aún cuando se producen en una edad temprana, pues pueden dejar

secuelas para toda la vida, tanto en la víctima como en el agresor. De una manera sintética, destacan las siguientes:

En la víctima

Un estudio del Instituto de Innovación educativa y Desarrollo Directivo señala una serie de secuelas del acoso escolar, que se encuadran en ocho escalas clínicas: estrés, depresión, ansiedad, "flashbacks", ideas suicidas, deterioro de la autoestima, somatizaciones diversas, imagen negativa de sí mismos.

El acoso prolongado desarrolla en las víctimas cambios de personalidad característicos del desorden de estrés postraumático, incluyendo deformaciones en la capacidad de relacionarse. Como los síntomas postraumáticos son tan persistentes y tan variados, pueden ser confundidos con rasgos de la personalidad de la víctima.

Así, por definición, los acontecimientos traumáticos frustran la iniciativa y destrozan la competencia individual. Con independencia de la actitud de la víctima, el acoso ha proseguido, es decir que no importa lo valiente y lo llena de recursos que esté la víctima; sus acciones fueron insuficientes para evitar el desastre. Después de los acontecimientos violentos del acoso las víctimas revisan y juzgan su propia conducta, y los sentimientos de culpa y de inferioridad son prácticamente universales.

En cuanto al ciberacoso, está presente las 24 horas del día. Siempre está "online". Incluso si se apaga el ordenador o el móvil, la víctima sabe qué página web está accesible, o qué personas están propagando ese rumor sobre ti. La mayoría de los usuarios agredidos, suelen padecer estrés, humillación, ansiedad, ira, impotencia y fatiga; y, aunque en pocos casos se han presentado enfermedades físicas, en gran parte de estas situaciones el individuo acosado tiene una enorme pérdida de confianza en sí mismo

En el acosador

El acosador buscará crear un estado de paranoia en la cual la víctima dude de sí misma. Los efectos del acoso no son exclusivamente dañinos para víctima, sino que el propio acosador entra en un círculo vicioso del que resulta difícil escapar, y es precisamente, esta propia dinámica de agresión la que va destruyendo poco a poco su vida, lo más profundo de su personalidad: los valores que lo constituyen como persona. 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 doméstica y de género. En concreto, algunas de las consecuencias que se evidencian en los agresores son:

- Generalización de su conducta para establecer vínculos sociales.
- Aumento de los problemas que le llevaron a abusar de su fuerza.
- Disminución de la capacidad de comprensión moral y empatía.
- Identificación con el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso.
- Riesgo de seguir utilizando la violencia en el futuro en el mismo y en otros contextos. A largo plazo existen altas probabilidades de que el acosador escolar asuma permanentemente ese rol durante su vida adulta, proyectando los abusos sobre los más débiles en el trabajo ("*mobbing*") y/o en la familia (violencia doméstica y violencia de género).
- Antesala de conductas delictivas.

En los espectadores pasivos

Los espectadores pasivos o testigos corren el riesgo de insensibilizarse ante las agresiones cotidianas y de no reaccionar a las situaciones de injusticia en su entorno. Si no se actúa contra el acoso o el ciberacoso, servirá como refuerzo para el mantenimiento de la estrategia acosadora, con lo que es probable que el acosador vuelva a hacer uso de esa técnica que le ha sido tan provechosa para él, y con ello que se instaure el acoso. En el caso de ciberacoso escolar, ésta actitud convertirá el aula y/o el centro en un contexto tóxico, es decir, un caldo de cultivo de otros futuros acosos, ya que verán que la difamación anónima da resultado y queda impune. En síntesis, las consecuencias más habituales son las siguientes:

- Refuerzo para posturas individualistas y egoístas.
- Falta de sensibilidad ante los casos de violencia.
- Valoración positiva de la conducta agresiva.
- Apatía.
- Insolidaridad respecto a los problemas de los demás.
- Riesgo de ser en el futuro protagonistas de la violencia.

En la comunidad escolar

Tanto en la familia como en la comunidad escolar el acoso redundará en las siguientes manifestaciones negativas:

- Reducción de la calidad de vida de las personas.
- Dificultad para el logro de la mayoría de sus objetivos (valores, calidad, sensibilidad...)
- Aumento de tensiones.
- Escalada de graves consecuencias.

En el resto de la sociedad

Por último, la sociedad misma, en su conjunto, sufre también de las consecuencias del acoso, que favorece la extensión de los problemas siguientes:

- Antítesis de los valores democráticos de igualdad, tolerancia y paz.
- Falta de respeto mutuo.
- Sustitución de los valores anteriores por otros en los que predomina la violencia, el miedo, el sometimiento y las actitudes acríicas y cómplices.
- Degradación de las personas y de sus relaciones, y desprestigio de los métodos de resolución de conflictos basados en el diálogo, el compromiso y el acuerdo.

2. Legislación sobre el acoso y ciberacoso escolar

Antes de desarrollar este capítulo, parece oportuno recordar que no existe un tipo específico de delitos que cometan los menores. Así la Ley 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en su artículo 1.1. dice textualmente: *Esta Ley se aplicará para exigir la responsabilidad de las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal o las leyes penales especiales.* Por tanto, los menores que cometan delitos o faltas tipificadas en el Código Penal o en las Leyes penales especiales, mayores de 14 años y menores de 18, serán responsables penalmente en virtud de lo establecido en la Ley 5/2000 anteriormente citada.

a) Legislación sobre el acoso escolar

Los menores infractores que tengan una edad inferior a 14 años no serán responsables penalmente en virtud de lo establecido en esta misma Ley. Dicho esto, tampoco debemos olvidar que el concepto de acoso escolar es muy amplio y ofrece tantas perspectivas que puede presentar distintos perfiles jurídico-penales, desde la simple falta a la comisión de un delito grave. Por ello y aunque sea de manera somera, y a título informativo, es necesario tener presente que, cuando los hechos tengan entidad suficiente, pueden integrar los siguientes delitos:

1. Delito contra la integridad moral

Previsto en el artículo 173.1 del Código Penal (CP), que establece: *El que infligiere a otra persona un trato degradante menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de dos años.* Dos elementos concurren, pues, en dicho tipo penal: a) Infligir un trato degradante a una persona. b) Que se dé un menoscabo en su integridad moral.

Según reiterada doctrina del Tribunal Supremo, el atentado a la integridad moral debe ser grave, pues si no reviste gravedad estaremos ante la falta tipificada en el artículo 620.2 del CP.

El apartado 1 del artículo 143 señala: *El que induzca al suicidio de otro será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.*

2. Concurso de delitos

Asimismo, si además del atentado a la integridad moral se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, existirá un concurso de delitos, lo que significa que se castigarán los hechos separadamente con la pena que le corresponda por los delitos o faltas cometidos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 177 del CP.

Hechas estas consideraciones, y como señala la propia Fiscalía, el ámbito natural de resolución del problema del acoso es la comunidad escolar, entendida como el conjunto de profesores, alumnos, padres y personal de administración y servicios.

Los expertos coinciden en que el primer nivel de lucha contra el acoso escolar debe estar liderado por los profesores del centro y que ellos deben ser los primeros destinatarios de la puesta en conocimiento del problema. El abordaje debe ser conjunto y preferentemente desde los niveles básicos de intervención: padres, profesores y comunidad escolar. El propio Defensor del Pueblo, en el informe titulado *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*, consideraba que *la respuesta normal debe ser, además de la acción preventiva, la que se produce en sede de disciplina escolar*. Tampoco hay olvidar que en muchos casos estos actos se producirán entre menores de 14 años, condición *sine qua non* para la intervención del sistema penal del menor (artículo 3 de la Ley Orgánica 5/2005, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en adelante LORPM).

Todas estas consideraciones hacen conveniente que se tengan en cuenta las siguientes apreciaciones y recomendaciones:

1. Es esencial que exista una comunicación fluida entre las instancias con competencia en esta materia: Ministerio Fiscal, responsables del centro e inspección educativa, fundamentalmente.
2. Desde la Fiscalía deberá remitirse al centro copia de la denuncia y documentación complementaria.
3. Con independencia de ello, los responsables del centro deberán poner en práctica todas las medidas de atención, cuidado, vigilancia y seguimiento estricto para garantizar que la situación de acoso no persista.
4. De la misma manera, ante la existencia de indicios y sospechas fundadas de que puede existir acoso escolar y una vez aplicados los protocolos de actuación en el centro, este deberá comunicarlo a la Fiscalía de menores o a la autoridad o sus agentes. En efecto, el artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor impone la obligación a toda persona o autoridad de comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un menor sin

perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise. A estos efectos, una situación de acoso continuado no puede considerarse sino una situación de riesgo

5. En virtud del principio jurídico general de no duplicidad de sanciones, es necesario asegurarse de que no se imponen dos sanciones, una en el ámbito jurisdiccional y otra en el ámbito administrativo. No obstante, dado que en los supuestos en que no concurre la triple identidad de sujetos, hechos y fundamentos de la infracción penal y administrativa cabe la imposición de las dos sanciones y que los fundamentos de la infracción penal y disciplinaria de los centros docentes son diferentes, el riesgo de conculcar el referido principio es escaso. Por ello, una vez informada la Fiscalía de Menores, el centro debe iniciar las actuaciones disciplinarias que procedan.

Por último, debemos hacer referencia a la responsabilidad civil en que pueden incurrir los menores, sus padres, el profesorado, los centros educativos o, en el caso de los centros públicos, la propia Administración, por conductas de acoso escolar imputables a los alumnos. Esta responsabilidad es exigible, según los casos, por lo establecido en el Código Civil, Código Penal o LORPM y puede llegar a ser muy importante económicamente.

A este respecto, la Circular 9/2011, de 18 de noviembre de 2011, de la Fiscalía General del Estado recuerda lo ya dicho en la Instrucción 10/2005 antes citada. *En supuestos de acoso escolar —dice—, la exigencia de responsabilidad civil a los centros docentes, de conformidad con las pautas establecidas en la Instrucción 10/2005 es especialmente aconsejable, tanto desde el punto de vista de protección a las víctimas como por razones de prevención general positiva.* Lo que significa que la exigencia de responsabilidad civil a los centros docentes por hechos constitutivos de acoso escolar, no sólo se entiende como un mecanismo de resarcimiento de las víctimas, sino como un medio de disuasión para que la comunidad educativa y los centros adopten medidas necesarias para evitarlos.

b) Legislación sobre el ciberacoso

El ciberacoso, propiamente dicho, no tiene una regulación diferenciada, salvo lo que ya dijimos respecto al delito del grooming artículo 183 bis CP en el caso concreto de perseguir el acoso una finalidad sexual o libidinosa, y cuando la víctima entra en los parámetros de edad señalados en el precepto citado.

Aunque los delitos informáticos no están contemplados como un tipo especial de delito en la legislación española, existen varias normas relacionadas con este tipo de conductas:

- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.
- Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley de Firma Electrónica.

3. Estrategias de prevención

Estamos convencidos de que la primera actuación ante el acoso y ciberacoso debe ser preventiva; es decir, debemos actuar educativamente para evitar que se den situaciones de acoso o de ciberacoso. En este sentido, las actuaciones de prevención ante el acoso y ciberacoso escolar las podemos clasificar en tres grupos: a) actuaciones en el Plan de Acción Tutorial, b) el programa para el desarrollo de la inteligencia emocional, y c) las actividades complementarias y extraescolares.

a) Actuaciones en el Plan de Acción Tutorial

En relación con la prevención del acoso escolar y ciberacoso, el Plan de Acción Tutorial (PAT) en la ESO es el conjunto de actuaciones dirigidas al alumnado de esta etapa cuyo objetivo general es personalizar la acción docente y desarrollar en el alumnado distintas capacidades y competencias relacionadas con enseñar a pensar, a ser persona, a convivir y a decidirse. Para el desarrollo de la acción tutorial en nuestro instituto se utiliza la siguiente web:

<http://orientacion-iessantaaulalia.blogia.com/temas/accion-tutorial-e.s.o.-.php>

Precisamente, las líneas de acción tutorial "enseñar a convivir" y "enseñar a ser personas" están relacionadas las actividades que se han diseñado para prevenir el acoso y el ciberacoso escolar. Estas actividades están dirigidas al alumnado de los cuatro cursos de la ESO y se difuminan a través de los distintos trimestres en cada uno de los cursos. Estas sesiones pueden variar a lo largo de los años debido a la actualización de las mismas. Actualmente existen dieciocho sesiones, tal y como se expone en el siguiente cuadro:

	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3
1º	Sesión 6: saber decir no y ser asertivo-a Sesión 7: Educación en valores (chicos-chicas)	Sesión 2: Perdido y sin saber qué hacer Sesión 3: Maltrato entre compañeros-as Sesión 5: Ciberacoso Sesión 7: Violencia de género	Sesión 1: Valle Paraiso Sesión 6: ¿Tienes en cuenta a los demás?
2º	Sesión 6: ¿Qué harías? (asertividad) Sesión 7: Responsables (valores)	Sesión 1: SOS RACISMO Sesión 3: ¿Conoces a Fito? Sesión 4: ¿Puede ocurrir?	
3º		Sesión 6: Terrorismo doméstico Sesión 8: Ciberacoso	Sesión 7: Inteligencia emocional
4º	Sesión 6: ¿No tenemos nada que decir? Sesión 8: Aprender a decir lo que sientes		

b) El programa para el desarrollo de la inteligencia emocional

Estudios realizados sobre la relación existente entre el acoso escolar y ciberacoso con parámetros asociados a la inteligencia emocional, ponen de manifiesto que los adolescentes víctimas de acoso tienen un bajo nivel de inteligencia emocional, baja autoestima y baja tolerancia a la frustración. Los alumnos acosadores manifiestan bajo nivel de inteligencia emocional, de eficacia, de actividad, de responsabilidad y de tolerancia. De los resultados de estos estudios se concluye la importancia de implementar programas para fomentar la inteligencia emocional con la finalidad de prevenir el acoso escolar.

A través de la educación emocional pretendemos que nuestro alumnado adquiera competencias emocionales, aumente el conocimiento de las propias emociones y la comprensión de las emociones de los otros, que tenga una comunicación asertiva y sea empático con los demás. Se trata de que adquieran competencia social resolviendo los conflictos de forma pacífica, convenciendo, estableciendo consensos, reconociendo el punto de vista del otro y trabajando en equipo.

En 1º y 2º de ESO se está llevando a cabo un programa de inteligencia emocional que fue iniciado en el curso 2013/ con el alumnado de 1º de ESO y pretende implantarse en los cuatro cursos de la ESO.

El programa de inteligencia emocional consta en total de 20 sesiones. En cada curso escolar se impartirá al alumnado 5 sesiones. Las sesiones están impartidas por los/as tutores/as de grupo de ESO y lo realizan en la hora de tutoría a lo largo del segundo trimestre. A continuación se presentan los contenidos de las sesiones:

Sesiones en 1º de ESO

1. *Cómo solucionar situaciones conflictivas.* El alumnado aprende habilidades para mejorar la relación entre compañeros, amigos, adultos, profesores... Solucionar conflictos sin amenazas, sin enfrentamientos, sin peleas... Se trata de emplear el diálogo, los buenos modos y la buena voluntad para relacionarse con los demás.
2. *Controlar las emociones negativas.* Se introduce al alumnado en el manejo de la ira, el miedo, la tristeza, el disgusto. Conociéndolas podrán tener un mayor control sobre ellas.
3. *Cambiar las emociones negativas.* Se entrena al alumnado en el pensamiento positivo como método para rebajar las emociones y poder controlar el comportamiento.
4. *Las emociones y los pensamientos.* Se propone al alumnado el cambio de pensamientos negativos por otros más positivos ya que estos influyen sobre nuestras emociones.

5. Las emociones y los pensamientos (continuación).

Sesiones en 2º de ESO

6. *El comportamiento propio y el de los demás.* Lo que hacemos y decimos provocan en los demás malestar o bienestar emocional. Podemos transmitir emociones positivas o negativas. Aprendiendo a observar el comportamiento propio y el de los otros lo relacionaremos con las emociones que se viven.

7. *Emociones y sentimientos en la convivencia familiar.* Se les mostrará que la comprensión entre los miembros de la familia sirve para propiciar un ambiente de tolerancia, respeto, ayuda, empatía, comprensión y afecto.

8. *Emociones y sentimientos con amigos y compañeros.* Se propone poner en práctica con los amigos y compañeros los valores de comprensión, solidaridad, ayuda, tolerancia, afecto... Aprenderán que lo que hacen y dicen provoca sentimientos y reacciones en los otros.

9. *Control de la ira.* Siendo más competentes emocionalmente podrán controlar la rabia y la ira y aprender a expresar el enfado de un modo inteligente.

10. *Empatía.* El alumnado trabajará sobre el concepto y puesta en práctica de la empatía con los compañeros de clase.

Sesiones en 3º ESO

11. *Habilidades para afrontar la agresividad.* Conocer los mecanismos del comportamiento agresivo y cómo afrontar las situaciones problemáticas de manera emocionalmente inteligente.

12. *Afrontando las emociones negativas.* El alumnado aprenderá a controlar sus estados de ánimo negativos y el malestar psicológico que produce. Se les mostrará cómo transformar las emociones más perjudiciales por otros estados de ánimo menos intensos.

13. *Pensamientos y emociones I.* Se enseñará al alumnado modelos para ayudarles a pensar con objetividad, reflexionando sobre los problemas que les preocupan y sobre los comportamientos propios y los de los demás, para poder controlar mejor sus estados de ánimo.

14. *Pensamientos y emociones II.* Ejercicios concretos para llevar a la práctica lo aprendido en la sesión anterior.

15. *Comportándose con los demás.* Se les mostrarán los diferentes estilos de comportamiento: asertivo, pasivo y agresivo. Aprenderán que el comportamiento

asertivo es el más adecuado para sentir bienestar emocional propio y tener buenas relaciones con los demás.

Sesiones en 4º ESO

16. *Emociones y sentimientos en familia.* El alumnado profundizará en su comportamiento en la familia, en el de sus padres y hermanos. Se les mostrará que empatizar con los demás miembros de la familia les ayudará a comprender mejor sus sentimientos.

17. *Las amistades también nos emocionan.* Amigos y compañeros provocan en ellos estados de ánimo, unas veces positivos y otros negativos. Hacer reflexionar al alumnado sobre cómo se comportan como amigos, si respetan a sus amistades y si producen bienestar emocional o no. Enseñarles que “maneras de ser” funcionan bien para tener buenas relaciones de amistad.

18. *Control de la ira.* Mostrarles que la ira es una emoción negativa que deteriora mucho la convivencia. A través del aprendizaje de habilidades para el control de la ira aprenderán a gestionar esta emoción, se sentirán mejor y aprenderán a ser más tolerantes, más flexibles y mejorarán la convivencia con los demás.

19. *La inteligencia emocional.* Realizar un trabajo grupal sobre la inteligencia emocional. Se formarán grupos cooperativos, que a través de búsquedas web, recogerán información sobre el tema, posteriormente habrá una puesta en común, un debate general y divulgación del trabajo final en la comunidad educativa del instituto.

c) Las actividades complementarias y extraescolares

A lo largo del curso escolar se programan y desarrollan actividades extraescolares que también incidirán en la labor preventiva contra el acoso escolar y ciberacoso. Estas actividades son ofrecidas por distintas instituciones u organismos de la comunidad educativa (Ayuntamiento, Administración Autonómica, diversas ONG, etc.). De manera coordinada, entre el departamento de actividades extraescolares y complementarias y el departamento de orientación, se valora la adecuación e idoneidad de las actividades propuestas teniendo en cuenta nuestro Proyecto Educativo y las necesidades del alumnado. En general, se seleccionan actividades que van a desarrollar y fomentar en el alumnado los valores de tolerancia y el respeto de la diferencia.

Algunos de los contenidos sobre la prevención del acoso y ciberacoso que se seleccionan y desarrollan son los siguientes:

- Conocimiento y respeto hacia otras etnias, culturas y religiones.
- Respeto a la diferencia derivadas de diferentes orientaciones sexuales.
- El valor del voluntariado y de la cooperación internacional.
- Lucha contras los estereotipos de género y educación sobre la igualdad entre hombres y mujeres en todos los aspectos de la vida.
- La integración social de las personas con discapacidad física y/o psíquica.
- El buen uso de las redes sociales.

4. Protocolo de intervención

Ya hemos comentado que el acoso escolar y ciberacoso es un hecho, es una realidad a la que nadie, ni padres o madres, ni el profesorado ni los alumnos y alumnas deben dar la espalda, es un fenómeno social al que hay que enfrentarse. Por ello nuestra comunidad educativa debe prevenir, detectar e intervenir si fuese necesario en el caso de que hubiese alguna situación de acoso y ciberacoso en nuestro Centro.

Aunque este tipo de actitudes violentas entre iguales han existido siempre, nunca se le ha dado la importancia que en realidad tienen. Debemos tener en cuenta que lo más importante no es la acción en si misma sino las consecuencias, los efectos que producen en las víctimas. Nadie puede ni debe subestimar el miedo que un niño o adolescente puede llegar a sentir cuando es objeto de cualquier tipo de maltrato o intimidación.

Las causas de la violencia son múltiples y complejas, y surgen de la interacción entre la persona y los múltiples entornos donde despliega sus actividades. En cada uno de esos espacios interactivos, podemos encontrar factores de riesgo (la ausencia de límites, la sensación de exclusión social, la exposición a modelos violentos de interacción, la justificación de la violencia en el entorno habitual...) y factores protectores ante la violencia (modelos sociales solidarios, actividades de ocio constructivas, colaboración familia-escuela,...).

Entender los conflictos, aprender a afrontarlos y a resolverlos civilizadamente exige a la sociedad y a los sistemas educativos madurez suficiente para interpretarlos en el marco de un valor fundamental: el aprendizaje de la convivencia.

Este protocolo responde a cuatro cuestiones básicas a la hora de enfrentarse al acoso o maltrato entre iguales:

1. Identificar adecuadamente la conducta de maltrato entre iguales en el ámbito escolar.
2. Ofrecer una alternativa de prevención de conductas violentas entre escolares, tratando de educar para la convivencia y el tratamiento del conflicto de forma pacífica.
3. Proponer un protocolo de actuación para responder a situaciones de maltrato detectadas en el centro.
4. Poner a disposición del profesorado unos recursos específicos.

Es importante diferenciar el acoso escolar de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas que no suponen inferioridad de uno de los participantes en el suceso. Para considerar que se da acoso escolar deben cumplirse simultáneamente los siguientes criterios:

1. Desequilibrio de poder: Se produce una desigualdad de poder físico, psicológico y social que genera un desequilibrio de fuerzas en las relaciones interpersonales.
2. Intencionalidad/repetición: La intencionalidad se expresa en una acción agresiva que se repite en el tiempo y que genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques.
3. Indefensión/Personalización: El objetivo del maltrato suele ser normalmente un solo alumno o alumna, que es colocado de esta manera en una situación de indefensión.

a) Fases del proceso de intervención

La **PRIMERA FASE** se estructura alrededor de cuatro puntos principales:

1. Comunicación de una posible situación de acoso escolar

Cuando algún miembro de la comunidad educativa tiene conocimiento de una posible situación de acoso y ciberacoso escolar, deberá **comunicar la situación** en el centro escolar, ante algunas de las siguientes personas o instancias: la jefatura de estudios, el tutor/a, el departamento de orientación, un profesor o profesora con el que pueda existir más confianza. Además de la comunicación oral, deberá realizarse por escrito según el anexo I.

2. Constitución del equipo de intervención

El **equipo de intervención** estará formado por aquellas personas que participarán en el proceso de identificación, registro, valoración de la información y toma de decisiones a lo largo del proceso. En general, estará formado por jefe de estudios, orientador del centro, educador social y tutor. Una vez recogida y analizadas las primeras informaciones, este equipo dará información pertinente a las familias a lo largo de esta primera fase y les explicará el proceso a seguir.

3. Recogida de información

Antes de nada es necesario una **valoración inicial de la situación**. El equipo de intervención estudiará los hechos considerando las prioridades que vayan surgiendo. Recabará información de la situación con la máxima confidencialidad, garantizando la misma a cualquiera de los alumnos de los que se reclame información. Esta valoración se llevará a cabo de forma objetiva de manera que ni se minimice lo sucedido, ni se alarme.

Se levantará acta de todas y cada una de las reuniones mantenidas durante este protocolo tanto por el equipo directivo como por el equipo de intervención.

Una vez valorada la situación inicial, se llevará a cabo el **registro de la información**. El protocolo a seguir para la recogida y registro de la información será el siguiente:

- a. *Observación sistemática en las zonas de riesgo* (patios, pasillos, entradas y salidas de clase, cambios de clase, etc.) para seleccionar datos sobre el funcionamiento de los alumnos en el centro, sus características de interacción, los niveles de agresión existentes, las situaciones en las que se producen agresiones, etc. (anexo II).
- b. *Entrevistas que se estimen oportunas* por parte del equipo en el orden que el citado equipo determine, procurando la no coincidencia de las partes presuntas acosada y acosadora. En general, se llevarán a cabo las siguientes entrevistas:
 - Entrevista con el alumno presuntamente acosado. (Anexo III).
 - Entrevista con los espectadores no participantes. Estos son miembros de la comunidad educativa que pueden conocer los hechos pero no participan activamente en los mismos. (Anexo IV).
 - Entrevista con los padres o representantes legales de los alumnos/as supuestamente acosados. Se informará de los hechos que se investigan, de las medidas adoptadas, de los pasos a seguir en la gestión del conflicto, en función de la gravedad del hecho y se solicitará su colaboración para la solución del mismo. (Anexo V a)
 - Entrevista con el presunto agresor o agresores. (Anexo VI)

Simultáneamente a la recogida y registro de información, se podrán establecer las siguientes **medidas preventivas**:

- Vigilancia por el profesorado en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso, siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.
- Acompañamiento del alumno supuestamente acosado por varios compañeros/as de su confianza durante el tiempo que se considere oportuno hasta que desaparezca el sufrimiento (grupo de apoyo). Su labor será acompañar al alumno o alumna presuntamente acosado/a y comunicar al profesorado cualquier incidencia que ocurra.
- Seguimiento diario por el profesor de confianza que el alumno o alumna haya designado, por mayor empatía o cercanía comunicativa o afectiva.
- Cuando sea oportuno, el equipo de intervención, podrá adoptar medidas cautelares, que no son contradictorias con las medidas educativas propuestas y por lo tanto, pueden realizarse ambas simultáneamente.

4. Análisis y valoración de la información

Concluida la fase de recogida de información, el equipo de intervención procederá a su análisis y hará una valoración de la situación. Esta valoración será recogida en un informe (Anexo VII) que será remitido al director/a del centro, en el que se señalará la existencia o no de indicios de acoso entre el alumnado, y en su caso, se valorará la gravedad de la situación. Además, se recogerán sugerencias de intervención o, en su caso, se propondrán medidas correctivas si se tratara de conductas contrarias a las normas de convivencia del centro.

Si el informe NO confirma la situación de acoso escolar, el centro da por concluido el protocolo. Puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización que de forma ordinaria se llevan a cabo en el centro y programar medidas educativas colectivas (a través de las sesiones de tutorías, realizar campañas de sensibilización, programas de habilidades sociales, programas de apoyo y/o mediación entre compañeros, etc.).

Si el informe SI confirma la situación de acoso escolar, el equipo de intervención pondrá en marcha la segunda fase del protocolo. En este caso, el equipo de intervención, a través de los jefes/as de estudios informará a las familias implicadas, mediante entrevista personal e individual con cada una de ellas, del informe resultante y de las medidas a desarrollar en cada caso.

La **SEGUNDA FASE** debe comenzar una vez que se confirma una situación de acoso y conlleva la adopción de varias actuaciones de forma paralela. Por un lado, valorar la necesidad de comunicar la situación a otras instituciones, y por otro, la puesta en marcha, de forma inmediata, de medidas educativas y disciplinarias.

1. Comunicación de la situación

Se debe comunicar a las familias afectadas para solicitar su colaboración y recoger información (ANEXO V-b). Mediante reuniones individuales con cada una de las familias afectadas se informará de la conducta de su hijo/a en el centro, las necesidades de intervención específica que presenta, las medidas que hemos puesto en marcha y, en su caso, de las actuaciones legales que competen al centro educativo.

Cuando los hechos conflictivos (actos vandálicos, agresiones físicas, peleas, hurtos, etc.) trasciendan los recursos y competencias del sistema educativo, o cuando los órganos competentes del centro sientan que no pueden abordar el problema, es necesario solicitar ayuda externa y ponerlo en conocimiento de los servicios competentes que en función de la situación podrán ser: Servicios Sociales, Fiscalía de Menores, Policía Nacional, Guardia Civil.

Cuando alguno de los menores implicados en un caso de acoso o violencia escolar se encontrara en alguna de las situaciones de desprotección infantil previstas en la legislación vigente, el centro trasladará esa información a la institución que ejerce la tutela del menor.

2. Intervención

El plan de actuación (Anexo IX) definirá conjuntamente las medidas a aplicar en el centro, en el aula o aulas afectadas y medidas con el alumnado en conflicto que garanticen el tratamiento individualizado, tanto de la víctima como de la persona agresora y el alumnado "espectador". Todo ello sin perjuicio de que se apliquen al agresor o agresores las medidas correctivas recogidas en el plan de convivencia.

Durante la intervención, se mantendrán, de forma paralela a la misma, las medidas preventivas simultáneas establecidas en la primera fase para proteger a la persona agredida y/o evitar las agresiones.

El equipo de intervención realizará un seguimiento diario del alumnado acosado y de quienes estén implicados durante el tiempo que estime pertinente (se estima que dos o tres semanas serían suficientes).

3. Medidas educativas

Estas medidas van dirigidas tanto a la persona acosada como a la persona acosadora, así como a las familias.

Entre las **actuaciones con la persona acosada** se podrán llevar a cabo las siguientes:

- Asesoramiento en conductas de autoprotección, asertividad y ayuda para la recuperación de la autoestima.
- Propuesta de participación en cursos o programas específicos de habilidades sociales dentro o fuera del horario lectivo con autorización familiar.
- Vigilancia específica de acosador/a o acosadores/as y acosado/a.
- Cambio de grupo, si fuera necesario.
- Método PIKAS: Método de preocupación compartida.

En cuanto a las **actuaciones con el alumnado agresor**, se proponen las siguientes medidas entre otras que pueda decidir el centro en función de la gravedad de los hechos:

- Trabajo con cada una de las partes en el proceso de reparación del daño y de petición y aceptación del perdón, preguntándole a cada parte si está conforme en iniciar este proceso.
- Petición de disculpas de forma oral y/o por escrito.
- Propuesta de soluciones, elaboración de compromisos escritos y revisión de los mismos durante varias semanas.

- Realización de otras tareas compensatorias para el acosado/a, para el grupo o para el centro.
- Participación en un proceso de mediación.
- Realización de tareas relacionadas con la mejora de la convivencia en el centro.
- Implicación en tareas socioeducativas.
- Prestación de ayuda en la búsqueda de alternativas ante las dificultades:
- Participar en programas para la mejora de la convivencia y del autocontrol: control de la ansiedad y de la ira, manejo de emociones, autocontrol, empatía habilidades sociales y resolución de conflictos, etc.
- Método PIKAS: Método de preocupación compartida.
- Cambio de grupo, si fuera necesario.
- Amonestación privada del tutor o tutora.
- Amonestación privada por Jefatura de Estudios.

En relación con las **actuaciones con las familias** para mejorar la situación de sus hijos ante situaciones de acoso escolar proponemos las siguientes:

- Elaboración de acuerdos con las familias para que entiendan que intentamos ayudar a cada una de las alumnas o alumnos implicados, con el objetivo de parar el sufrimiento y de intentar que esas situaciones no se repitan.
- Orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores.
- Solicitar la colaboración familiar para la vigilancia y el control de sus hijos e hijas y establecer pautas para coordinar la comunicación sobre el proceso socioeducativo.
- Información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos (derivación a servicios externos de intervención psicológica, participación en cursos o programas específicos de habilidades sociales, etc.).

Por su parte, **las actuaciones con los espectadores pasivos** deberán ser las siguientes:

- Realizar campañas de sensibilización insertas en sesiones de acción tutorial.
- Visionado de vídeos o películas con debate o lectura comentada de cuentos.
- Elaboración de un decálogo contra el maltrato escolar.
- Establecimiento de compromisos escritos para no incurrir en este tipo de conductas.
- Programa de apoyo y/o mediación entre compañeros.
- Identificación de falsas creencias sobre el acoso escolar y contraste con las ideas adecuadas. Divulgación de sus derechos y sus responsabilidades.
- Revisión y posible organización del tiempo de recreo y patios...

Además, y a criterio del centro, sugerimos las siguientes **actuaciones con el profesorado**:

- Comentar a todo el profesorado las medidas que se deben adoptar de modo inmediato al conocerse una situación de supuesto acoso escolar.

- Explicar las tareas por realizar en el seguimiento de esas situaciones.
- Orientaciones sobre indicadores de detección e intervención.
- Formación en programas de mediación.

4. Medidas disciplinarias

Las medidas disciplinarias se registrarán por el procedimiento establecido en el Plan de Convivencia del Centro.

b) Finalización y cierre del proceso de intervención

El equipo de intervención dará por finalizado el proceso cuando, una vez realizado el seguimiento y análisis de la evolución, quede comprobada la efectividad de las medidas adoptadas en la primera y/o en la segunda fase descrita.

c) Cuando el acoso es persistente

Si las medidas aplicadas no han logrado el objetivo fundamental es posible que nos encontremos ante un caso de acoso grave y persistente. Dicha gravedad debe valorarse en función de cinco criterios siguientes:

1. Grado de angustia de la víctima
2. Grado de angustia de los padres y madres
3. Prolongación en el tiempo de la situación de acoso
4. Disposición del acosador/a para reconocer el daño causado
5. Disposición del acosador/a para trabajar en la resolución de la situación

Teniendo presentes estos puntos y si el caso es lo bastante grave y/o el acosador/a no pone las soluciones necesarias para que deje de existir el acoso, se aplicará las medidas disciplinarias establecidas en el Plan de Convivencia para las conductas que perjudican gravemente la convivencia en el centro (Decreto 50/2007 de 20 de marzo por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura).

d) Cuando la denuncia se ha realizado en el servicio de inspección educativa

Una vez comunicado al centro los hechos por parte del servicio de inspección educativa, se le debe comunicar a dicho servicio las actuaciones que se van a realizar siguiendo las pautas de este protocolo.

e) Cuando la denuncia procede de la fiscalía de menores

Cuando desde la fiscalía comunica a la dirección del centro el nombre de la víctima y de los presuntos agresores, la dirección del centro debe darlo a conocer al servicio de inspección educativa.

Según la Ley Penal Juvenil (Ley Orgánica 5/2000), cuando los menores indiciariamente autores de los abusos sean mayores de 14 años el Fiscal deberá comunicar a la dirección del centro la denuncia interpuesta a los efectos procedentes y, en especial, para evitar que la situación se mantenga durante la tramitación del expediente judicial. Cuando los menores son menores de 14 años, la Fiscalía remitirá al centro educativo, un informe de lo actuado.

Dentro de sus atribuciones, la dirección del centro adoptará las medidas procedentes para poner fin a los mismos y proteger al menor que los está sufriendo. El equipo directivo, en el caso de recibir una denuncia de acoso escolar desde Fiscalía, tiene la obligación de acusar recibo a esa Fiscalía de la denuncia recibida. Esta medida va dirigida a articular la circulación de la información entre las instancias con competencia en la materia: Ministerio Fiscal y responsables del centro docente.

Una vez conocida la denuncia, el centro aplicará del protocolo de actuación, siempre que desde la Fiscalía no exista otra propuesta de actuación.

f) Tratamiento y custodia de la información

El equipo de intervención llevará un registro de las actuaciones realizadas, de los acuerdos tomados así como de las fechas de los mismos (Anexo VIII). Toda la documentación generada en el desarrollo de protocolo (actas de reunión, entrevistas, etc.) será custodiada y archivada en la jefatura de estudios.

5. Bibliografía

- Avilés, J. M. (2006). *Bullying: El maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca, España: Amarú Ediciones.
- Avilés, J. M. (2009). Ciberbullying: Diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de Psicología*, 96, 79-96.
- Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid: Mergablum.
- Olweus, D. (2005). Bullying en la escuela: datos e intervención. En J. Sanmartín (Ed.), *Violencia y Escuela* (pp. 13-30). Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Ortega, R. (1994). Violencia interpersonal en los centros educativos de enseñanza secundaria. Un estudio sobre el maltrato e intimidación entre compañeros. *Revista de Educación*, 304, 253-280.
- Ortega, R. (2002). Lo mejor y lo peor de las redes de iguales: juego, conflicto y violencia. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 93-113.
- Ortega, R. (2005). Programas de prevención con el alumnado. En J. Sanmartín (Ed.), *Violencia y Escuela* (pp. 139-150). Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Ortega, R. y Mora Merchán, J. A. (2000). *Violencia escolar: mito o realidad*. Sevilla: Morata.
- Save the children (2013). *Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción* (informe). Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

6. Anexos

Anexo I: Recogida inicial de información ante un supuesto caso de acoso escolar

Anexo II: Registro de observación de zonas de riesgo

Anexo III: Guía para la entrevista con el alumno presuntamente acosado

Anexo IV: Guía para la entrevista con los espectadores no participantes

Anexo V-a: Guía para la entrevista con la familia del presunto acosado

Anexo V-b: Guía para la entrevista con la familia del presunto acosador

Anexo VI: Guía para la entrevista con el presunto alumno agresor

Anexo VII: Acta de reunión

Anexo VIII: Registro de actuaciones

ANEXO I

RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN ANTE UN SUPUESTO CASO DE ACOSO ESCOLAR

Datos del supuesto alumno acosado:

Nombre y apellidos: _____

Curso: _____ Edad: _____

Origen de la solicitud:

	Familia alumno agredido	Orientador	
	Tutor/profesorado	Personal no docente	
	Educador social	Compañeros	
	Otros:		

Breve descripción de los hechos:

Actuaciones realizadas por el informante (si procede):

En Mérida, a ____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Receptor de la denuncia, Equipo directivo: Dir., J. Est., Sec)

ANEXO II

REGISTRO DE OBSERVACIÓN DE ZONAS DE RIESGO

Lugares en que se produce el maltrato																			
Personas consultadas	AULA Sin profesor		AULA Con profesor		PATIO		PASILLOS		ASEOS		Vestuarios		AUTOBUS		ENTRADA SALIDA		OTROS		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Profesor 1																			
Profesor 2																			
Profesor 3																			
Tutor/a																			
Compañeros																			

TIPO DE MALTRATO OBSERVADO																							
Exclusión social (1)				Agresión Verbal (2)				Agresión Física Indirecta (3)				Agresión Física Directa (4)				Intimidación, chantaje, amenaza (5)				Acoso o abuso sexual (6)			
SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO	
Puntual	Repetido			Puntual	Repetido			Puntual	Repetido			Puntual	Repetido			Puntual	Repetido			Puntual	Repetido		

Fechas en las que se lleva a cabo la observación:

Observaciones:

ANEXO III

GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON EL ALUMNO PRESUNTAMENTE ACOSADO

- *Las situaciones de maltrato no suelen evidenciarse ante los ojos de los adultos. El alumno víctima no suele reconocer la situación, por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, hacerle sentirse seguro, valorado y eliminar sentimientos de culpabilidad.*
- *Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de maltrato, o si responde a otras situaciones.*
- *Nunca se realizarán juicios de valor.*

Nombre del alumno: _____

Curso: _____ Edad: _____

1. Recogida de información.

- ¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)

- ¿Cuándo y dónde ha sucedido?

- ¿Quiénes son las personas que lo hacen?

- ¿Por qué crees que lo hacen?

- ¿Hay alguien que lo haya visto?

- ¿Quién conoce la situación? ¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo? ¿A quién podrías contarlas?

- ¿Hay alguien que te proteja?
- ¿Desde cuándo se producen estas situaciones?
- ¿Cómo te sientes cuando ocurre esto?
- ¿Tú, qué es lo que haces cuando esto sucede?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase el problema?

2. Informar de las medidas que se van a tomar intentando tranquilizar a la presunta víctima.

3. Concluir, volviendo a preguntar para que haga un resumen: ¿Así que dices que.....?

En Mérida, a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Representante designado del Equipo de Intervención)

ANEXO IV

GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LOS ESPECTADORES NO PARTICIPANTES

- *Los observadores de las situaciones de maltrato suelen guardar silencio por presión de los agresores o por miedo a convertirse en víctimas.*
- *Los espectadores pasivos de las situaciones de maltrato padecen las consecuencias en la misma medida.*
- *Deben tener conciencia de la necesidad de romper "la ley del silencio" para impedir que se produzcan situaciones de maltrato.*
- *Los observadores nos pueden ayudar a saber si realmente se está dando la situación de maltrato, o si responde a otras situaciones.*
- *Es aconsejable en la entrevista utilizar términos que los alumnos comprendan.*
- *Se insistirá en la confidencialidad de la entrevista y se garantizará su anonimato.*
- *Nunca se realizarán juicios de valor.*
- *Se realizará la entrevista uno a uno*

Nombre del alumno: _____

Curso: _____ Edad: _____

- ¿Cómo te va en el centro?
- ¿Cómo te llevas con los compañeros? ¿Tienes buenos amigos en el centro?
- ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
- ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar)
- ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero? (Alguna vez, con frecuencia, casi todos los días)
- ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar)

- ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
- ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor, con profesor, en los pasillos, en los baños, en el patio, en los vestuarios, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de móviles, por messenger).
- ¿Por qué crees que algunos chicos maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen).
- ¿Qué sientes ante esas actuaciones de algunos compañeros?
- ¿Cómo crees que se sienten los que realizan ese maltrato? ¿Cómo crees que se siente el que recibe ese maltrato?
- ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
- ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, al tutor, a profesores, a mis padres, al orientador, al equipo directivo). ¿A quién podrías contarla?
- ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase este problema?
- ¿Qué estarías dispuesto a realizar para que esta situación se resolviera?

En Mérida, a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Representante designado del Equipo de Intervención)

ANEXO V-a

GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL PRESUNTO ALUMNO ACOSADO

En las entrevistas con las familias es necesario tener en cuenta que:

- Es importante hacer ver a los padres o tutores la preocupación y el interés de todo el profesorado para que los alumnos puedan acudir al centro con seguridad y en un ambiente de relaciones sociales serenas y tranquilas.
- Algunos padres pueden pensar que el maltrato entre iguales forma parte de la evolución natural y que siempre ha ocurrido. Hay que actuar en estos casos con firmeza si tratan de restar importancia.
- No estamos buscando culpables, solamente tratamos de mejorar las relaciones entre todos.
- Algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está siendo víctima de malos tratos.
- Algunos padres pueden enfadarse con el centro al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo.
- El centro debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas que ayuden a restablecer unas relaciones satisfactorias.
- Nunca hay que quitar importancia a una situación de conflicto donde alguien está claramente perjudicado, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.
- Hay que trabajar con la mayor confidencialidad.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Acuden en calidad de: PADRE – MADRE – TUTOR LEGAL

Nombre y apellidos: _____

Nombre y apellidos: _____

Nombre del alumno-a: _____

Curso: _____ Edad: _____

1.- Con objeto de poder tranquilizar a la familia del presunto alumno acosado es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:

- Informar de los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.

2.- Recogida de información referida a los hechos denunciados.

- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Qué datos aporta la familia?

- ¿Qué respuestas ha dado el alumno ante las distintas situaciones?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo lo sucedido?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

3.- Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.

4. Informar a la familia de cómo puede colaborar.

En Mérida, a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Representante designado del Equipo de Intervención)

ANEXO V-b

GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL PRESUNTO ACOSADOR

En las entrevistas con las familias es necesario tener en cuenta que:

- Es importante hacer ver a los padres o tutores la preocupación y el interés de todo el profesorado para que los alumnos puedan acudir al centro con seguridad y en un ambiente de relaciones sociales serenas y tranquilas.
- Algunos padres pueden pensar que el maltrato entre iguales forma parte de la evolución natural y que siempre ha ocurrido. Hay que actuar en estos casos con firmeza si tratan de restar importancia.
- Algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo está actuando como agresor.
- Algunos padres de agresores entienden que la mejor forma de ayudar a sus hijos es mostrándose hostil hacia la persona que comunica los hechos y rehúsan aceptar la implicación de su hijo.
- La agresividad en un escolar no es atribuible en todos los casos a factores familiares.
- No estamos buscando culpables, solamente tratamos de mejorar las relaciones entre todos.
- Cortar cualquier comentario negativo acerca del niño agredido.
- Hay que detener inmediatamente las amenazas. Tienen que entender que si persiste la conducta puede tener efectos muy negativos para todo el grupo.
- El centro debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas que ayuden a restablecer unas relaciones satisfactorias.
- Nunca hay que quitar importancia a una situación de conflicto donde alguien está claramente perjudicado, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.
- Hay que trabajar con la mayor confidencialidad.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Acuden en calidad de: PADRE – MADRE – TUTOR LEGAL

Nombre y apellidos: _____

Nombre y apellidos: _____

Nombre del alumno: _____

Curso: _____ Edad: _____

1. Con objeto de poder tranquilizar a la familia del presunto alumno acosador es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:

- Informar de los hechos que se están investigando.
- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.
- Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir en los ámbitos escolares y sociales (Fiscalía de Menores, Servicio de Atención a la Infancia, Adolescencia y Familia de la Dirección General de Servicios Sociales)

2. Recogida de información referida a los hechos denunciados.

- ¿Qué conocimiento tenía de los hechos?
- ¿Qué datos aporta la familia?
- ¿Qué grado de implicación observan en su hijo?
- ¿Qué conductas han observado en su hijo?
- ¿Cómo está repercutiendo en su hijo lo sucedido?
- ¿Qué compañeros pueden haber participado?
- ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?

3. Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.

4. Informar a la familia de cómo puede colaborar para una resolución satisfactoria del problema.

En Mérida, a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Representante designado del Equipo de Intervención)

ANEXO VI

GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON EL PRESUNTO ALUMNO AGRESOR

- Debe analizarse la conveniencia de realizar una entrevista directa con el agresor y en ese caso recoger información sobre los aspectos contemplados en este Anexo, evitando preguntas directas.
- Debe existir confidencialidad respecto a las fuentes informativas que han producido la entrevista, sobre todo si la fuente es la víctima.
- Como los agresores suelen desmentir la acusación que se les atribuye, no bastará solo con preguntarle a él sino que debemos indagar por otros medios para esclarecer los hechos.
- A pesar de ello, debemos hablar con él, mostrarle nuestra disposición a ayudarlo en todo lo éticamente posible e indicarle que, en caso de ser culpable, deberá asumir su responsabilidad.
- Una característica general de los agresores suele ser la incapacidad para ponerse en el lugar de la otra persona, no creen que sus actos puedan repercutir en la otra persona haciéndola daño.
- Debemos averiguar si realmente se está dando la situación de maltrato, si responde a otras situaciones.
- Es aconsejable en la entrevista utilizar términos que los alumnos comprendan.
- Nunca se realizarán juicios de valor.

Nombre del alumno: _____

Curso: _____ Edad: _____

1. Recogida de información.

1. ¿Cómo te va en el centro? ¿Cómo te llevas con tus compañeros?
2. ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en este centro?
3. ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar)
4. ¿Con qué frecuencia ocurren estas formas de maltrato?
5. ¿Por qué crees que algunos chicos maltratan a otros?
6. Me han dicho que el otro día hubo un incidente con..... ¿Qué es lo que ocurrió?

7. ¿Dónde ocurrió? (Intentar que haga una descripción).
8. ¿Por qué crees que pasó?
9. ¿Cómo te sientes en esa situación?
10. ¿Cómo crees que se siente (el presunto acosado).....?
11. ¿Qué tendría que ocurrir para que se arreglase el problema?
12. ¿Qué estás dispuesto a hacer tu para ayudar a la persona que está sufriendo este problema? ¿A qué te comprometes?

2. Informar de las medidas que pueden llegar a aplicarse.

3. Concluir, volviendo a preguntar para que haga un resumen: ¿Así que dices que.....?

En Mérida, a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Representante designado del Equipo de Intervención)

ANEXO VII
ACTA DE REUNIÓN

Nombre del alumno/a: _____

Curso: _____

Fecha actual: _____

Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____

Redactor/a del acta: _____

A petición de: _____

Motivo:

Asistentes:

Desarrollo de la sesión:

Acuerdos:

ANEXO VIII

REGISTRO DE ACTUACIONES

ACTUACIONES	FECHA	OBSERVACIONES
RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD		
CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE INTERVENCIÓN		
RECOGIDA DE INFORMACIÓN		
OBSERVACIÓN		
ENTREVISTAS CON ALUMNOS		
ENTREVISTA CON PRESUNTO/S AGRESOR/ES		
ENTREVISTA CON PRESUNTO/S AGREDIDO/S		
ENTREVISTA CON LAS FAMILIAS		
ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS INMEDIATAS PREVENTIVAS		
ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
EMISIÓN DEL INFORME		
COMUNICACIÓN A LAS FAMILIAS		
ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN		
INTERVENCIÓN		
SEGUIMIENTO		
FINALIZACIÓN Y CIERRE DEL PROTOCOLO		
REMISIÓN AL PLAN DE CONVIVENCIA O A OTRAS INSTITUCIONES		