Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

Protocolo

Prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso

Outubro de 2015

Control de versións

Versión	Modificacións	Data de publicación
1.0	Versión inicial	Outubro 2015
2.0	Actualización á Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e á Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público.	02/05/2017

Índice

1. Introdución 5
2. Identificación do acoso escolar 6
   - Criterios de identificación do acoso escolar 6
   - Tipos de acoso escolar 7
   - Consecuencias do acoso escolar 8
3. Protocolo de actuación 9
   - 3.1 Primeira fase. Coñecemento da situación. Identificación e comunicación 10
     - Comunicación sobre unha posible situación de acoso escolar (anexo 1) 10
     - Medidas urxentes de protección á presunta vítima 10
     - Designación dunha persoa responsable da atención e apoio á presunta vítima (anexo 2) 11
     - Primeira comunicación ás familias do alumnado implicado (anexos 3 e 4) 11
     - Nomeamento dunha persoa responsable das averiguacións previas, se procede (anexo 5) 11
     - Comunicación a outros profesionais educativos e/ou outros axentes externos (anexo 6) 12
   - 3.2 Segunda fase. Recollida de información e rexistro 12
     - Recollida inicial de información (anexo 7) 12
     - Entrevista individual á presunta vítima (anexo 8) 13
     - Entrevista individual á/s persoa/s posible/s responsable/s do acoso (anexo 9) 13
     - Entrevista individual ás persoas observadoras/espectadoras (anexo 10) 14
     - Entrevista individual ás familias. Citación para entrevista ás familias da persoa acosada e da persoa ou persoas posible/s acosadora/s (anexos 11 e 12) 14
     - Solicitude de asesoramento e/ou apoio técnico ao departamento de orientación do centro (anexo 13) 15
     - Solicitude de asesoramento a outros profesionais educativos e/ou organismos ou axentes externos, especialmente no caso de ciberacoso (anexo 14) 15
   - 3.3 Terceira fase. Análise da información e adopción de medidas 16
     - Análise da información (anexo 15) 16
     - Adopción de medidas educativas 16
       - Medidas de protección á presunta vítima (anexo 16) 17
       - Medidas reeducadoras e correctoras para a/s persoa/s agresora/s unha vez instruído o expediente e confirmado o acoso. 17
       - Outras medidas (anexo 16) 18
   - 3.4 Cuarta fase. Seguimento e avaliación das medidas adoptadas (anexo 16) 19
4. Estratexias de prevención 21
   - Estratexias organizativas e de prevención no centro 21
   - Estratexias de prevención na aula 23
5. O ciberacoso 24
   - Definición de ciberacoso 24
   - Criterios de identificación do ciberacoso 25
   - Tipos de ciberacoso 25
   - Protocolo de actuación 26
   - Estratexias preventivas 26
     - Profesorado e centro 27
     - Alumnado 27
     - Familias 28
6. A responsabilidade do centro. Aspectos xurídicos 29
   - Responsabilidade do centro 29
   - Particularidades xurídicas do ciberacoso 30
7. Cláusula de confidencialidade e protección de datos 32

8. Información de interese 34
9. Anexos 36
Anexo 1 38
Anexo 2 39
Anexo 3 40
Anexo 4 41
Anexo 5 42
Anexo 6 43
Anexo 7 44
Anexo 8 46
Anexo 9 49
Anexo 10 52
Anexo 11 55
Anexo 12 58
Anexo 13 61
Anexo 14 62
Anexo 15 63
Anexo 16 66

1. Introdución

O fenómeno denominado acoso escolar, maltrato entre iguais ou *bullying* atopámolo presente en toda a historia, aínda que nos últimos anos adquire maior interese e relevancia social.

As interaccións e relacións entre iguais inciden no desenvolvemento social dos nenos e adolescentes, pero non sempre estas relacións son de carácter positivo.

Bullying é un termo anglosaxón que provén da palabra *bully*, que significa "matón ou botaporela". As primeiras referencias no eido educativo atópanse na publicación dun artigo periodístico, en 1969, do psiquiatra sueco Heinneman, no que destaca o inadvertidas que pasan as inxustizas sociais. Máis tarde, na década dos setenta, o noruegués Dan Olweus iniciou unha investigación no eido mundial sobre intimidación sistemática, publicado co título *La agresión en las escuelas: los bullyies y los niños agresivos*.

O estudo deste fenómeno no Estado español é recente, destacando o *Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar* (1999). Este é o resultado dunha investigación sobre a violencia entre iguais no ámbito escolar en todo o Estado, coordinada polo Departamento de Psicoloxía da Universidade Autónoma de Madrid. Outro estudo máis recente e que actualiza un informe do 2000, tamén do Defensor do Pobo, é *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en educación secundaria obligatoria 1999-2006* (2007).

Ademais, e xa referido ás relacións a través das novas tecnoloxías, cabe facer referencia ao recente *Informe extraordinario do Valedor do Pobo en Galicia* sobre *Adolescentes e internet en Galicia* (2011), no que se define o ciberacoso e se nos informa, entre outros aspectos, dos usos que fai e dos riscos que está a vivir a nosa mocidade no seu día a día.

No estudo conxunto realizado pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a AMTEGA (Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia), a Universidade de Santiago de Compostela e o Valedor de Pobo, e cuxos resultados poden ser consultados na seguinte ligazón (http://www.valedordopobo.com/es/proyecto-mocidade-on-line/) púxose de manifesto que tan só un 4% dos adolescentes galegos fai das redes un uso que puidese considerarse problemático.

A existencia dos conflitos esixe de todos, e particularmente do sistema educativo, unha aprendizaxe para o seu entendemento, a súa xestión e a súa resolución, dentro dun marco de convivencia e cultura da paz.

O fenómeno do *bullying* ou acoso escolar vén definido como "unha conduta de persecución física e/ou psicolóxica que realiza un alumno ou alumna contra outro, ao que elixe como vítima de varios ataques" (Dan Olweus). Trátase, polo tanto, dunha situación continuada no tempo e de grande intensidade, na que unha das partes se sente poderosa e asume o papel de agresor ou acosador, en tanto que a outra, máis vulnerable, asume o papel de vítima ou acosada. Polo tanto, malia a alarma social creada por veces nos medios, non debe confundirse unha situación de acoso con pelexas puntuais ou con situacións nas que as dúas partes se atopan en situacións de igualdade.

Así, na Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, abórdase por primeira vez no plano lexislativo o tratamento de situacións de acoso, partindo da definición destas situacións de acordo cos criterios xeralmente admitidos pola comunidade pedagóxica, e inclúe a problemática derivada do mal ou inadecuado uso das novas tecnoloxías e, ademais, recóllense os principios de protección integral das vítimas e de primacía do interese e protección destas no tratamento do acoso escolar.

Finalmente, e xa no seu artigo 30, dispone que cada centro docente incluirá un protocolo para a prevención, detección e tratamento das situacións de acoso escolar no seu Plan de convivencia.

2. Identificación do acoso escolar

As dinámicas de funcionamento, tanto do grupo amplo que forma o alumnado do centro coma do grupo limitado á aula, poden favorecer relacións negativas como o acoso. Outros conflitos escolares non son acoso: meterse un co outro de xeito amigable e sen intención de facer dano ou as discusións e incluso as pelexas entre alumnado a un mesmo nivel, situados, polo tanto, nun equilibrio de forzas.

É importante, xa que logo, diferenciar o acoso escolar doutras situacións disruptivas puntuais, que presentan a miúdo unha abordaxe diferente, aínda que requiren tamén dunha resposta efectiva.

Son moitas as investigacións e os autores que fan referencia ao acoso escolar, tamén denominado maltrato entre iguais ou *bullying*. No artigo 28 da Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, incluído no capítulo III titulado "Prevención e tratamento das situación de acoso escolar", defínese o acoso escolar dicindo:

> *Para os efectos desta lei, considérase acoso escolar calquera forma de vexación ou malos tratos continuados no tempo dun alumno ou alumna por outro ou outra ou outros, xa sexa de carácter verbal, físico ou psicolóxico, incluído o illamento ou baleiro social, con independencia do lugar onde se produza. Terán a mesma consideración as condutas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñan causa nunha relación que xurda no ámbito escolar.*

Criterios de identificación do acoso escolar

Para poder considerar un comportamento como acoso escolar, deben cumprirse tres criterios diagnósticos, que deben darse simultaneamente, prescindindo da personalidade da posible vítima.

Os criterios son:

- **A existencia de intención de facer dano**.
  - Debe existir unha vítima concreta, indefensa e unha persoa agresora que lle fai dano conscientemente.
- **A repetición das condutas agresivas**.
  - A agresión crea na vítima a expectativa de poder ser branco de ataques novamente.
  - Existencia dunha acción agresiva repetida, durante un período longo de tempo e de forma recorrente. Os comportamentos de abuso preséntanse reiteradamente no tempo.
  - É un tipo de violencia difícil de identificar debido a que o acoso case sempre permanece oculto para as persoas adultas, mentres que o alumnado ten coñecemento dos sucesos.
- **A duración no tempo**.
  - Establecemento dun esquema de abuso de poder desequilibrado entre a vítima e a persoa agresora ou persoas agresoras.
  - Presenza de desigualdade de poder (desequilibrio de forzas) entre a persoa máis forte e a persoa máis débil. É unha situación desigual, de indefensión para a vítima. Hai un desequilibrio e un abuso de poder que impide que a persoa acosada poida saír por si mesma da situación.

Tipos de acoso escolar

Para poder identificar unha situación de acoso é necesario coñecer tanto as súas formas coma as súas consecuencias.

Respecto das formas de acoso, temos que ter presentes manifestacións de maltrato tanto verbal –a través de insultos, alcumes, desprestixio...– coma físico, contra a persoa vítima ou os seus obxectos persoais. Tamén hai que ter en conta posibles situacións de intimidación, tales como ameazas, chantaxes, roubos… e, por último, situacións de illamento.

De xeito esquemático podemos considerar os seguintes tipos ou manifestacións do acoso (informe do Defensor do Pobo - UNICEF, 2000 e 2007):

Tipos de acoso	Modalidade de acoso	Manifestación
Exclusión e marxinación social	Activa	▪ Non deixar participar.
	Pasiva	▪ Ignorar.
Agresión verbal	Directa	▪ Insultar, poñer alcumes ofensivos...
	Indirecta	▪ Falar mal de alguén ás súas costas.
Agresión física	Directa	▪ Pegar.
	Indirecta	▪ Agachar cousas. ▪ Romper cousas. ▪ Roubar cousas.
Maltrato	Mixto	▪ Ameazar para meter medo. ▪ Ameazar con armas. ▪ Obrigar a facer algo con ameazas (chantaxe).
	Acoso sexual físico	▪ Actos.
	Acoso sexual verbal	▪ Comentarios.

Notas

- Exemplos de manifestación cando se produce exclusión e marxinación social: minan a autoestima da persoa e fomentan a súa sensación de temor, rexeitamento, marxinación, humillación, ridiculización das súas opinións, burlas, acoso ou xestos de asco, desprezo ou agresividade dirixidos contra a vítima, pretende illar á persoa do resto do grupo e compañeiras ou compañeiros, no grupo e no centro. Exclusión, non dirixirlle a palabra, difusión de rumores e calumnias contra a vítima e o seu aspecto…, na súa presenza ou na súa ausencia, comentarios relativos sobre o grupo ao que pertence (sexo, raza, relixión…), outros.
- Exemplos de manifestación cando se produce agresión verbal: palabras insultantes, humillacións, alcumes, ameazas, provocacións, desprestixio ou difusión de falsos rumores, menosprezos e ridiculización en público, resaltar defectos físicos, outros.
- Exemplos de manifestación cando se produce agresión física: incomodar (descolocarlle as cousas, tirar da roupa), intimidacións (ameazas de violencia física, amago de pegarlle…), manifístase a través de agresións leves ou graves directas (asustar, golpes illados, empurróns, patadas, puñados, beliscos, golpes, tundas, pegar...), extorsións, furtos, roubos, danar as pertenzas da vítima, agocharlle as cousas (maltrato indirecto), uso de calquera obxecto para arremeter contra a persoa, outros.

Algunhas destas manifestacións de acoso poden exercerse a través das novas tecnoloxías da información e da comunicación (TIC): teléfono móbil, redes sociais... (ciberacoso). Algúns exemplos de manifestación a través das TIC son: mensaxes de móbil ofensivas, intimidatorias ou non desexadas; correos electrónicos ofensivos, intimidatorios ou non desexados; utilización da súa imaxe sen permiso, gravacións de sucesos co móbil sen permiso, outros.

Os momentos e os lugares, e mesmo os medios, nos que pode producirse o acoso son múltiples: durante o recreo e nos patios, na fila, nos baños, nos corredores…; na aula, cando a profesora ou o profesor mira o encerado para dar unha explicación ou mentres se atende a algunha alumna ou alumno; nos cambios de clase, no comedor, no transporte escolar, nas entradas ou saídas do centro, no exterior do centro, a través do móbil (mensaxes, chamadas anónimas …), por internet, a través das redes sociais, chat ou correo electrónico, outros.

Polas características da vítima pode haber manifestacións específicas de acoso: racista, homofóbico, sexista, dirixido a alumnado con discapacidade ...

Consecuencias do acoso escolar

Respecto da vítima, son múltiples os síntomas que pode sufrir, pero fundamentalmente concrétanse nunha perda de confianza e autoestima, fobia ao centro, ansiedade e depresión e incluso problemas físicos como consecuencia da somatización. Para a identificación destes síntomas resulta fundamental a colaboración das familias.

As consecuencias que poden reflectirse nunha situación de acoso ou maltrato entre iguais poden ser:

- **Para a vítima**: pode traducirse en fracaso escolar, trauma psicolóxico, risco físico, insatisfacción, ansiedade, infelicidade, problemas de personalidade, risco para o seu desenvolvemento equilibrado.
- **Para a/s persoa/s agresora/s**: pode ser a antesala dunha futura conduta delituosa, unha interpretación da obtención de poder baseada na agresión, que pode perpetuarse na vida adulta, e incluso unha supravaloración do feito violento como socialmente aceptable e recompensado.
- **Para os/as compañeiros/as observadores/as**: pode conducir a unha actitude pasiva e compracente ante unha inxustiza e unha modelaxe equivocada da valía persoal.

O acoso entre escolares é utilizado polos agresores como unha forma de demostrar o seu poder, utilízano sempre con persoas que saben que non se van defender.

Para erradicar as situacións de acoso escolar, e seguindo a Díaz Aguado, debemos ter presente o seguinte:

- Intervir ao primeiro sinal, para que a violencia non sexa grave nin se repita.
- A amizade e a integración como prevención: o traballo propio da aula debe permitir que todo o alumnado teña un grupo de amigos. Isto permitirá, ao mesmo tempo, mellorar a calidade de vida nas escolas e aprender habilidades sociais.
- Existen tres papeis que hai que previr, intervindo con toda a comunidade educativa: o de persoa agresora, o de vítima e o de persoa espectadora pasiva, que coñece a violencia pero non fai nada para evitala.

3. Protocolo de actuación

A persoa responsable da dirección do centro ou, de ser o caso, calquera outro membro do equipo directivo por delegación expresa daquel, dirixirá todas as actuacións que se deriven do desenvolvemento do presente protocolo.

Aínda que os modelos preventivos de carácter xeral no ámbito de centro e de aula son a mellor vía para que os problemas de convivencia se reconduzan de xeito positivo e se garanta unha axeitada convivencia escolar, non obstante, en ocasións, xorden episodios graves coma o acoso.

Unha vez detectados indicios da existencia no centro dunha posible situación de acoso escolar, é necesario coñecer cales son as medidas que deben ser adoptadas, posto que unha intervención rápida e efectiva que implique a toda a comunidade escolar (alumnado, familia e docentes) pode evitar un agravamento da situación. Para isto, é conveniente ter establecido un claro plan de actuación onde se recolla un conxunto de medidas destinadas a frear e paliar a situación de acoso.

O protocolo de actuación ten por obxecto que o profesorado dun centro educativo saiba como actuar nos posibles casos de acoso, pois é imprescindible que se actúe de xeito inmediato e decidido tanto co alumnado implicado (vítima, agresor ou agresores e espectadores) coma coas súas familias.

O seguimento dun protocolo estandarizado é prescritivo para os centros escolares e contribúe a organizar a intervención, concretando as fases e dimensións que se deben prever, proporcionando pautas de actuación ou orientacións en situacións nas que se require un procedemento sistemático para a identificación e resolución do problema.

En consecuencia, este protocolo de actuación ante un posible caso de acoso escolar ten un carácter básico, sen prexuízo de que cada centro educativo poida adaptalo ou amplialo en función do seu contexto ou das peculiaridades do caso. Trátase, pois, dun protocolo base que necesita ser contextualizado ou adaptado ao centro e ao seu contorno para, finalmente, ser incluído nos documentos institucionais dos respectivos centros, promovendo o tratamento integrado da convivencia.

Este protocolo, ao igual que calquera outro, precisa da corresponsabilidade da comunidade educativa na xestión dos conflitos, o que supón a revisión e optimización das canles de información, comunicación e participación, a revisión e actualización dos documentos institucionais e o fomento das relacións con outros axentes sociais (servizos sociais, sanitarios, policiais, xurídicos...).

Para favorecer o repartimento de responsabilidades e a coordinación na acción, proponse adoptar diferentes fases:

- fase primeira: coñecemento, identificación e comunicación da situación.
- fase segunda: recollida de información e rexistro.
- fase terceira: análise da información e adopción de medidas.
- fase cuarta: seguimento e avaliación das medidas adoptadas.

Propóñense, ademais, unha serie de documentos de apoio en anexos para lles facilitar aos centros educativos as distintas intervencións no desenvolvemento do protocolo. Cómpre recordar que toda a información que figure en todos os documentos empregados e que se recolla nas diferentes fases do protocolo terá carácter confidencial.

3.1 Primeira fase. Coñecemento da situación. Identificación e comunicación

Esta fase aporta pautas sobre que facer cando un alumno ou unha alumna se sinte vítima de acoso escolar, ou ben a familia, o profesorado ou algún compañeiro ou compañeira detecta unha situación deste tipo.

Comunicación sobre unha posible situación de acoso escolar (anexo 1)

Calquera membro da comunidade educativa (alumnado, profesorado, familias, persoal non docente) que teña coñecemento ou sospeitas, por calquera medio, dunha situación de acoso sobre algún alumno ou alumna, ten a obrigación de poñelo en coñecemento da persoa ou persoas directamente responsables do menor no centro educativo, quen lle trasladará a información ao director ou directora. É imprescindible coidar a confidencialidade e a discreción nos procesos de comunicación.

Esta primeira comunicación da situación poderá facerse de diferente forma, dependendo da persoa que sexa coñecedora desta:

- Alumnado: aula de titoría, comunicación verbal a un adulto, caixa de reclamacións, queixas e suxestións do centro.
- Familia: atención de titoría a pais/nais, comunicación verbal ao profesorado do centro ou á persoa responsable da dirección, caixa de reclamacións, queixas e suxestións do centro.
- Profesorado: comunicación á persoa titora do alumnado implicado e/ou á persoa responsable da dirección.
- Persoal de administración e servizos: comunicación ao titor do alumnado implicado e/ou á persoa responsable da dirección.
- Persoas alleas ao centro: comunicación directamente á persoa responsable da dirección.

A continuación, rexistrarase de forma escrita a comunicación desta posible situación de acoso escolar mediante o emprego do anexo 1.

En calquera caso, o receptor ou receptora da información sempre informará o director ou directora ou, na súa ausencia, a algún membro do equipo directivo.

Medidas urxentes de protección á presunta vítima

Ao mesmo tempo, a persoa responsable da dirección do centro establecerá as medidas urxentes oportunas de protección á presunta vítima. Debe primar sempre o interese da presunta vítima sobre calquera outra consideración.

Entre estas medidas urxentes poderán adoptarse as seguintes:

- Vixilancia específica das persoas indicadas.
- Supervisión e vixilancia naqueles lugares onde poida producirse o suposto acoso.
- Medidas cautelares que impidan o contacto entre a suposta vítima e a persoa ou persoas causante/s da posible situación de acoso.
- Comunicación e solicitude de colaboración ás familias do alumnado implicado.
- Asignación dunha persoa responsable de atención e apoio á presunta vítima.

Designación dunha persoa responsable da atención e apoio á presunta vítima (anexo 2)

A persoa titular da dirección do centro ou titular do centro concertado designará unha persoa responsable da atención á presunta vítima entre o profesorado do propio centro.

Para o mellor desempeño desta función se recollerán no Plan de convivencia do centro as posibles vías de formación deste profesorado. Procurarase, cando sexa posible, que a designación recaia sobre unha persoa coa que a vítima garde unha relación de confianza e proximidade, tal como recolle o artigo 30.2.c) da Lei 4/2011.

No mesmo nomeamento, esta persoa será convocada para recibir a información pertinente, reunión da que se redactará a acta.

Primeira comunicación ás familias do alumnado implicado (anexos 3 e 4)

Posteriormente, a persoa responsable da dirección do centro, e coa debida cautela, poñerá a situación en coñecemento das familias do alumnado presuntamente implicado, para o que empregará a vía de comunicación máis rápida posible, transmitindo tranquilidade e buscando sempre a colaboración das familias. Paralelamente realizarase esta comunicación por escrito a través dos anexos 3 e 4.

Nesta comunicación, as familias do alumnado implicado deben ser informadas da situación e dos feitos denunciados e, de ser o caso, das medidas iniciais que se están adoptando provisionalmente para minimizar os feitos e evitar unha nova situación. Tamén se lle comunicará a posibilidade de requirir novamente a súa colaboración para recadar información que contribúa a esclarecer os feitos.

Nomeamento dunha persoa responsable das averiguacións previas, se procede (anexo 5)

A dirección do centro, cando estime que é necesario clarificar os feitos denunciados de cara á posible incoación dun expediente, designará unha persoa responsable das averiguacións previas, e no mesmo nomeamento será convocada para recibir a información pertinente, reunión da que se redactará a acta. Entre a información facilitada nesta primeira reunión estará a relativa a:

- Os supostos feitos e a todos os trámites realizados pola dirección do centro ata o momento deste nomeamento.
- A copia dos partes de incidencia e das medidas correctoras de todo o curso que lle afecten ao alumnado implicado.
- Os datos de absentismo escolar.
- O informe dos titores deste alumnado.

Esta persoa será a encargada de comunicarse con todos os suxeitos implicados, de recadar a información necesaria e comunicarlla nunha reunión, da que se redactará a acta, á dirección do centro para proceder, cando así se estime, á incoación do expediente correspondente. Esta persoa poderá ser, se procede, a responsable da tramitación do dito expediente.

A persoa que desempeñe esta función deberá ser nomeada entre o profesorado do propio centro. Para o mellor desempeño desta función recolleranse no Plan de convivencia do centro as posibles vías de formación deste (con carácter xeral, no caso de ciberacoso deberá contar con coñecementos no uso das TIC).

O seu nomeamento debe ser coñecido polo profesorado titor do alumnado implicado, de forma que se facilite a colaboración entre estes e a comunicación de calquera incidencia relevante que puidese acaecer con respecto á situación denunciada.

Consonte ao establecido no Decreto 8/2015, as averiguacións previas deberán realizarse nun prazo máximo de 2 días. A decisión sobre a incoación de expediente deberá tomarse nun máximo de 3 días (incluídas as averiguacións previas).

Cando os feitos sexan claros e non se consideren necesarias as averiguacións previas, poderá procederse directamente á incoación do expediente.

Comunicación a outros profesionais educativos e/ou outros axentes externos (anexo 6)

Se se considera necesario e oportuno, e sempre en función da valoración inicial, a persoa responsable da dirección do centro poderá requirir a colaboración de calquera membro da comunidade educativa e doutras instancias externas ao centro (sociais, sanitarias, xudiciais...).

Cantas actuacións se desenvolvan realizaranse sempre tendo presente a imprescindible confidencialidade de todo o proceso.

De apreciarse indicios de delito ou falta penal en calquera momento do proceso, notificarase ao ministerio fiscal e aos servizos de protección de menores (con traslado á administración educativa) para a súa valoración. No caso de iniciarse un proceso penal, o centro suspenderá as actuacións en tanto este non se resolva.

Primeira fase **Coñecemento, identificación e comunicación da situación**				
Comunicación á dirección e rexistro desta comunicación (anexo 1)				
Adopción das primeiras medidas				
Medidas urxentes de protección á presunta vítima	Designación dun responsable de atención á presunta vítima	Comunicación ás familias do alumnado implica-do	Designación dun responsable das averiguacións previas	Comunicación a outros profesionais educativos e/ou axentes externos
	Anexo 2	Anexos 3 e 4	Anexo 5	Anexo 6

Cadro 1. Esquema da primeira fase do protocolo.

3.2 Segunda fase. Recollida de información e rexistro

Trátase dunha fase na que o principal obxectivo é recadar os datos necesarios para dilucidar se os feitos denunciados constitúen ou non unha situación de acoso escolar.

Recollida inicial de información (anexo 7)

A información debe recollerse dun xeito discreto, por escrito e a través de diversas fontes e procedementos: observación directa e vixilancia das zonas de risco para seleccionar datos sobre as características da interacción do alumnado, agresións existentes e situacións nas que se producen..., entrevistas individuais con citas previas ao alumno ou alumna presuntamente

acosado/a, alumnado presuntamente acosador, familia do alumno ou alumna acosado/a e familia do alumnado acosador, titor/a e profesorado de aula, compañeiros ou compañeiras e, se é preciso, persoas relacionadas co centro (coidadores, monitores de actividades extraescolares...), persoas dependentes doutras institucións...

Os procedementos empregados nesta fase deberán axustarse á idade e madureza dos entrevistados e garantir a confidencialidade da información facilitada, e recollerán cando menos:

- Datos identificativos do centro e alumnado afectado.
- Persoa que recolle a demanda.
- Persoa que comunica a situación.
- Recollida inicial de datos sobre o tipo e gravidade do acoso denunciado.
- Lugares onde se produce o acoso, aínda que se producise fóra das instalacións do centro.
- Feitos observados.

Entrevista individual á presunta vítima (anexo 8)

O obxectivo desta entrevista será dilucidar a posible veracidade dos feitos denunciados e, polo tanto, a pertinencia de incoación de expediente, así como proporcionarlle apoio e protección ao alumno ou á alumna, rachar co illamento social que permitiu a aparición do acoso e, ao mesmo tempo, obter a súa información ao respecto. Cando o alumno ou alumna entrevistado/a sexa menor de idade, procederá que esta entrevista se produza en presenza dun adulto.

Será necesario revisar a información dispoñible e ter en conta que posiblemente lle custe falar do tema e que incluso o negue. É importante que esta primeira toma de contacto se xere nun clima de confianza, polo que, se é necesario, deberá repetirse ata que o alumno se encontre en disposición de trasladar o alcance do problema.

A entrevista debe comezarse de xeito indirecto e ir centrándose progresivamente no tema. Haberá que manter unha actitude comprensiva e amosarse receptivo. No remate desta debe transmitirse unha actitude tranquilizadora e comunicar explicitamente a busca de solucións e o compromiso para atallar o problema detectado.

No anexo 8 recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento desta entrevista.

En ningún caso poderá utilizarse o que resulte desta entrevista como proba no proceso de corrección, de iniciarse este. Nesta fase o único obxectivo é dilucidar se existen indicios razoables para a incoación dun expediente. As entrevistas con validez no proceso de corrección terán que realizarse previa citación formal, tal e como se establece no procedemento xeral de expedientes do proceso de corrección. Non obstante, o modelo proposto no anexo 8 poderá ser igualmente de axuda nesa fase.

Entrevista individual á/s persoa/s posible/s responsable/s do acoso (anexo 9)

O obxectivo desta entrevista será recoller a información dende o punto de vista da persoa ou persoas presuntamente agresora/s, amosar a postura do centro de intolerancia cero ante as agresións e que tome ou tomen conciencia das consecuencias da súa posible conduta para a vítima e para eles ou elas mesmos/as, sen confundir “sermón” con entrevista. Cando o alumno ou alumna entrevistado/a sexa menor de idade, procederá, se non está acompañado da súa familia, que esta entrevista se produza en presenza dun adulto, tal e como se especifica no apartado correspondente á tramitación de expedientes do procedemento corrector.

É conveniente que as entrevistas sexan individuais, pois, no caso de varias persoas acosadoras, o grupo tendería a minimizar o problema e diluír a responsabilidade entre os seus membros, dificultando a admisión da súa culpa.

Os datos achegados pola/s persoa/s presuntamente responsable/s do acoso servirán para constatar os feitos e valorar se realmente está ou están exercendo de acosador/es ou acosadora/s.

No anexo 9 recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento desta entrevista.

En ningún caso poderá utilizarse o que resulte desta entrevista como proba no proceso corrector, de iniciarse este. Nesta fase o único obxectivo é dilucidar se existen indicios razoables para a incoación dun expediente. As entrevistas con validez no proceso de corrección terán que realizarse previa citación formal, tal e como se establece no procedemento xeral de expedientes do proceso de corrección. Non obstante, o modelo proposto no anexo 9 poderá ser igualmente de axuda nesa fase.

Entrevista individual ás persoas observadoras/espectadoras (anexo 10)

O obxectivo desta entrevista é a recollida de información das persoas "espectadoras/observadoras", que son os membros da comunidade educativa que poden coñecer os feitos pero non participan activamente nestes. Cando o alumno ou alumna entrevistado/a sexa menor de idade e non se atope acompañado da súa familia procederá que esta entrevista se produza en presenza dun adulto.

Trátase de contrastar a información achegada por estas persoas coa obtida das persoas que son presuntamente acosadas e acosadoras, coa finalidade de poder garantir a veracidade dos feitos.

No caso de que sexa máis dunha persoa, as entrevistas deben ser realizadas de forma individual.

No anexo 10 recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento desta entrevista.

En ningún caso poderá utilizarse o que resulte desta entrevista como proba no proceso de corrección, de iniciarse este. Nesta fase o único obxectivo é dilucidar se existen indicios razoables para a incoación dun expediente. As entrevistas con validez no proceso de corrección terán que realizarse previa citación formal, tal e como se establece no procedemento xeral de expedientes do proceso de corrección. Non obstante, o modelo proposto no anexo 10 poderá ser igualmente de axuda nesa fase.

Entrevista individual ás familias. Citación para entrevista ás familias da persoa acosada e da persoa ou persoas posible/s acosadora/s (anexos 11 e 12)

Trátase de dar a coñecer e recoller información sobre os feitos denunciados, se son coñecidos polos pais e, de ser o caso, que medidas tomaron ata esa data ao respecto.

É preciso informar da postura firme do centro sobre a intolerancia absoluta cara ás agresións e procurar a colaboración das familias, explicándolles os seguintes pasos da intervención para atallar o problema:

- **Entrevista coa familia da posible vítima** (anexo 11): necesaria para tranquilizar a familia e para que saiban cal é a situación dos feitos. Os datos achegados servirán para completar a información e para a adopción de medidas conxuntas. Tamén serán informados das medidas adoptadas, se é o caso, para a súa protección.

- **Entrevista coa familia da persoa ou persoas presuntamente acosadora/s** (anexo 12): necesaria para tranquilizar a familia e para que saiban cal é a situación dos feitos. Os datos achegados servirán para completar a información e para a adopción de medidas conxuntas. Serán informados de posibles medidas provisionais que se puidesen adoptar e que lle afecten ao seu fillo ou filla, amosándolles a postura firme do centro de intolerancia ás agresións e facéndolles ver as consecuencias deste tipo de condutas.

Nos anexos 11 e 12 recóllense unha serie de orientacións e preguntas tipo para o desenvolvemento destas entrevistas.

En ningún caso poderá utilizarse o que resulte desta entrevista como proba no proceso de corrección, de iniciarse este. Nesta fase o único obxectivo é dilucidar se existen indicios razoables para a incoación dun expediente. As entrevistas con validez no proceso de corrección terán que realizarse previa citación formal, tal e como se establece no procedemento xeral de expedientes do proceso de corrección. Non obstante, o modelos propostos poderá ser igualmente de axuda nesa fase.

Solicitude de asesoramento e/ou apoio técnico ao departamento de orientación do centro (anexo 13)

A persoa responsable da tramitación poderá solicitar asesoramento e/ou apoio técnico á persoa que ocupe a xefatura de orientación do centro cando o considere necesario e oportuno para o desenvolvemento do proceso.

Solicitude de asesoramento a outros profesionais educativos e/ou organismos ou axentes externos, especialmente no caso de ciberacoso (anexo 14)

Cando se considere oportuno, a persoa responsable da dirección poderá solicitar asesoramento a outros profesionais educativos como son os Equipos de Orientación Específicos e a Inspección Educativa, en calquera momento do proceso.

Ademais, a complexidade das situacións de ciberacoso pode derivar na necesidade de consulta e traslado dos feitos a axentes externos ao centro como:

- Axencia Española de Protección de Datos.
- Policía local.
- Unidades de delitos telemáticos da Garda Civil e da Policía Nacional.
- Outros.

Unha vez rematado o proceso de recollida de información, rexistraranse nun documento todos os datos relevantes para proceder á súa análise.

Segunda fase **Recollida e rexistro da información** (anexo 7)					
Entrevista individual á presunta vítima	Entrevista á/s persoa/s presuntamente responsable/s	Entrevista ás persoas observadoras/ espectadoras	Entrevista ás familias implicadas	Solicitude de asesoramento e/ou apoio técnico	
				Departamento de orientación	Outros profesionais educativos e/ou axentes externos
Anexo 8	**Anexo 9**	**Anexo 10**	**Anexos 11 e 12**	**Anexo 13**	**Anexo 14**

Cadro 2. Esquema da segunda fase do protocolo.

3.3 Terceira fase. Análise da información e adopción de medidas

Análise da información (anexo 15)

Antes de adoptar calquera medida é necesario contrastar a información recollida, na fase anterior, de varias fontes. Resulta imprescindible ordenar adecuadamente as actuacións e garantirlles a información aos implicados sobre o proceso desenvolvido ata o momento e a discreción no tratamento dos datos e da información obtida. Trátase de atopar coincidencias e diverxencias entre os datos obtidos das diversas fontes de información.

Unha vez recadada toda a información sobre os feitos acontecidos, deberá ser comunicada polo responsable das averiguacións previas á dirección do centro, quen precisará se a situación detectada é ou non un caso de posible acoso e, de ser o caso, acordará as medidas provisionais que cómpre adoptar, así como a incoación do expediente, sempre de acordo coas previsións recollidas nas normas de convivencia incluídas nas normas de organización e funcionamento do centro (NOF), no regulado na Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa e no Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar, con respecto ás condutas contrarias á convivencia e as correccións que correspondan ao seu incumprimento.

Cando se aprecien indicios suficientes da situación de acoso escolar, débese distinguir entre as medidas que se adopten tendentes á protección da posible vítima, as medidas reeducadoras e correctoras da persoa ou persoas presuntamente agresora/s e as referidas a outros membros da comunidade educativa.

As actuacións que constitúan acoso escolar considéranse condutas gravemente prexudiciais para a convivencia e non poderán ser constatadas e corrixidas sen a previa instrución dun expediente. Unha vez iniciada a tramitación deste expediente, a persoa titular da dirección do centro notificarallo:

- Ao alumnado implicado e ás súas familias, no caso de ser menores de idade.
- Ao servizo de Inspección Educativa correspondente.
- Ao profesorado titor do alumnado implicado.

Cando as situacións conflitivas transcendan dos recursos e competencias do sistema educativo ou cando os órganos responsables do centro aprecien indicios de condutas penais, poderá solicitarse axuda externa e poñelo en coñecemento dos servizos competentes (Policía Nacional, Garda Civil, Fiscalía de Menores, servizos sociais…), aspecto este último que será de obrigado cumprimento nos casos de especial gravidade e aqueloutros recollidos na lexislación establecida para o efecto, tal como se indica no punto 6 deste documento, referido a aspectos xurídicos da responsabilidade do centro.

Adopción de medidas educativas

Con independencia do resultado da instrución do expediente, unha vez rematado este, a persoa responsable da dirección do centro, tomando en consideración a información aportada, ditaminará as medidas de mellora educativas que hai que adoptar, para o que, se o considera oportuno, poderá solicitar a colaboración do departamento de orientación e da comisión de convivencia do centro.

As medidas que teñan que impoñerse deberán ter un carácter educativo, tendente á reflexión e toma de conciencia dos feitos, ao cambio de actitude e á reparación do dano causado, de ser o caso; ademais terán que garantir o respecto dos dereitos do alumnado e procurar a mellora das relacións de todos os membros da comunidade educativa.

Medidas de protección á presunta vítima (anexo 16)

Con independencia das medidas adoptadas con carácter urxente para protexer a persoa presuntamente acosada, referidas na primeira fase, son múltiples as posibilidades de protección e variarán en función das necesidades peculiares do alumno ou da alumna vítima do acoso, e das posibilidades do centro.

Algunhas destas medidas poderían ser:

- Vixilancia específica das persoas presuntamente implicadas (acosada e acosadora/s).
- Solicitude de colaboración familiar para o control e seguimento dos seus fillos ou das súas fillas.
- Asignación dunha "persoa responsable de apoio e atención á vítima" á que a vítima poida acudir cando o necesite.
- Reorganización do horario de profesorado para unha mellor atención do alumnado afectado.
- Concertar encontros periódicos para facer seguimento da situación.
- Titoría individualizada e grupal da súa clase, proporcionando pautas de autoprotección, técnicas de relaxación e control do estrés, adestramento en habilidades sociais, mellora do autoconcepto e da autoestima…
- Actividades para desenvolver nas titorías do centro enfocadas á mellora das habilidades sociais: capacidade para facer amigos, integrarse en actividades de grupo, ser asertivos, expresar as propias opinións...
- Organización de grupos de axuda entre iguais, formados previamente para acompañar a posible vítima, sobre todo nos intres e lugares de maior risco (entradas, saídas, corredores...).
- De ser necesario, cambio de grupo temporal ou definitivo da persoa ou persoas posible/s acosadora/s, logo do oportuno expediente.
- Apertura de expediente á persoa ou persoas presuntamente agresora/s .
- Derivar a servizos de profesionais especializados externos as persoas implicadas, se procede, para abordar tratamentos específicos que poidan reforzar o labor efectuado no centro.
- Comunicación ao Ministerio Fiscal se o feito puidese ser constitutivo de delito ou falta penal.

Medidas reeducadoras e correctoras para a/s persoa/s agresora/s unha vez instruído o expediente e confirmado o acoso.

- **Medidas reeducadoras para a/s persoa/s agresora/s**. Como actuacións complementarias ás medidas correctoras concluídas logo do oportuno expediente, é preciso desenvolver coa persoa ou persoas agresora/s medidas reeducadoras coma as seguintes:
  - Elaboración por parte do departamento de orientación de cada centro docente dun programa de habilidades sociais.
  - Desenvolvemento de procedementos conciliados para a resolución de conflitos. A opción pola conciliación suspende o inicio do procedemento de corrección da conduta, que se retomará no caso de que a conciliación sexa infrutuosa.

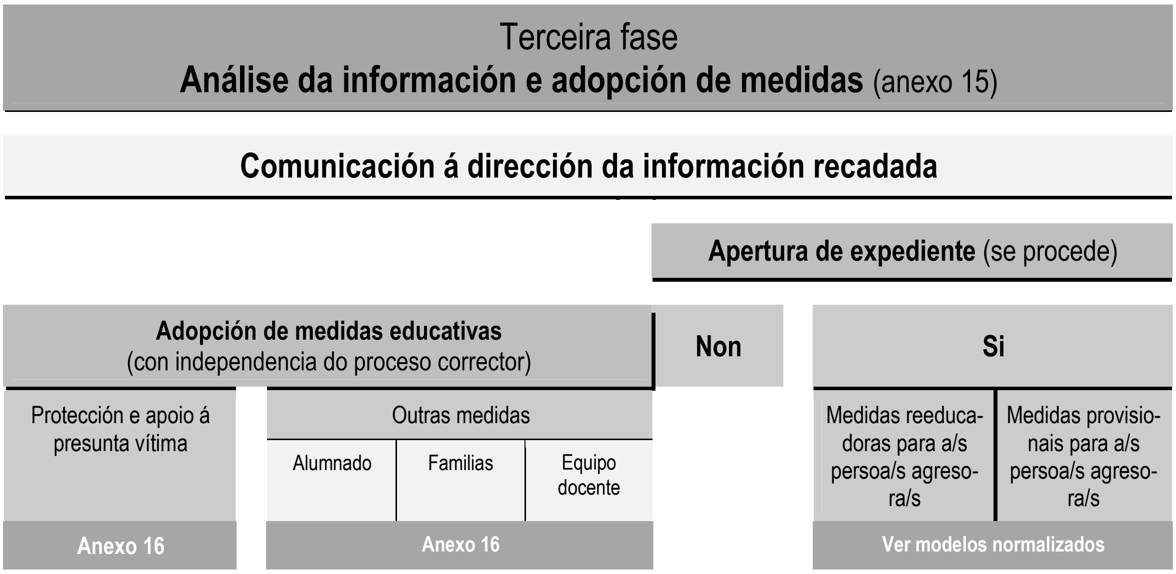
  - Formación de equipos de mediadores.
  - Formación específica sobre as consecuencias da conduta: pedirlle perdón á vítima, participar en programas de mediación, traballos escritos de reflexión e concienciación sobre os feitos, as súas consecuencias e o xeito de compensar os danos.
  - Desenvolvemento da capacidade de empatía, poñernos no lugar do outro. Os agresores poden coñecer as emocións que sente a vítima, amosan empatía cognitiva, pero non son capaces de compadecerse, non amosan empatía emocional (sentir cos demais).
  - Programas de modificación de conduta, axuda personalizada, desenvolvemento persoal, comportamentos prosociais, estratexias de resolución de conflitos con solucións alternativas á agresión...
  - Solicitude de colaboración familiar para a vixilancia e control dos seus fillos e fillas.
  - Derivación a servizos especializados externos para abordar tratamentos específicos, se procede.

- **Medidas correctoras para a/s persoa/s agresora/s**. Unha vez confirmada a existencia de indicios suficientes da situación de acoso, requirirase da tramitación do oportuno expediente segundo as instrucións e procedementos establecidos con carácter xeral.

Outras medidas (anexo 16)

- **Co grupo-clase e co alumnado espectador/observador**.
  - Campañas de sensibilización, mediación e apoio entre compañeiros e compañeiras, programas de habilidades sociais, de comunicación e empatía …
  - Actividades que posibiliten o rexeitamento e a denuncia explícita de condutas violentas na convivencia entre iguais: analizar a diferenza entre a conduta solidaria de denunciar a inxustiza e o ser acusón.
  - Desenvolver estratexias de axuda entre iguais e traballos cooperativos.
  - Analizar as consecuencias dos comportamentos.
  - Realizar actividades de adestramento para actuar ante diferentes situacións de maltrato.
- **Coas familias**.
  - Contribuír ao crecemento persoal dos seus fillos ou fillas a través do diálogo e da educación en valores, desenvolvendo unhas axeitadas normas de convivencia no contorno familiar.
  - Desenvolver a súa potencialidade como educadores das súas fillas ou fillos.
  - Recoñecer o seu papel como axentes educativos, xunto co profesorado, actuando como portadores de aspectos significativos para o desenvolvemento integral dos seus fillos ou fillas.
  - Mellorar as condicións afectivas, sociais e escolares que lles faciliten a aprendizaxe aos seus fillos e ás súas fillas e un desenvolvemento harmónico da súa personalidade.
  - Ensinanza de habilidades sociais, aprendizaxe cooperativa, ocio de calidade, resolución de conflitos sen violencia, eficacia da disciplina e ensinanza de límites, prevención do sexismo, evitar a influencia negativa do uso inadecuado da televisión e doutras tecnoloxías...
  - Fortalecer a implicación da familia na vida escolar e a responsabilidade na toma de decisións educativas conxuntas sobre os seus fillos e as súas fillas (establecer compromisos).
- **Co equipo docente**.
  - Formación para saber como detectar e intervir na aula ante situacións de acoso escolar.

- Formación específica do profesorado, elaboración de materiais e documentos, protocolos de actuación axustados ao propio centro.
- Acordar e unificar criterios de actuación. Creación dun código común de formas de actuar por parte dos docentes ante problemas de convivencia que incidirá na coherencia para abordar un conflito.
- Apoiar e facilitar o labor do profesorado titor.
- Colaborar coa dirección do centro na xestión dos problemas de convivencia e apoiar e facilitar o labor da persoa responsable da tramitación do protocolo e da persoa responsable de apoio e atención á vítima, no desenvolvemento das funcións para as que foron nomeadas.
- Promover a implicación do alumnado na xestión de determinados conflitos (alumnos axudantes ou mediadores).



Cadro 3. Esquema da terceira fase do protocolo.

3.4 Cuarta fase. Seguimento e avaliación das medidas adoptadas (anexo 16)

Unha vez adoptadas as medidas previstas, é necesario continuar levando a cabo, a través do director ou directora do centro, ou da persoa na que delegue, un seguimento da situación, coa intencionalidade de que non se volva producir e de observar os cambios reais no comportamento individual do alumnado protagonista da situación de acoso, no grupo onde tivo lugar (clima de aula e de centro) e o tempo no que se mantén o efecto das intervencións.

Este seguimento levarase a cabo coa intención de comprobar o cumprimento e a pertinencia das medidas adoptadas, tanto das de carácter urxente, no momento de coñecemento da situación, coma das restantes establecidas no desenvolvemento do protocolo.

A este efecto, débense programar encontros periódicos, especialmente coa vítima, para comprobar se a actuación foi eficaz: se xa non hai maltrato, se mellorou a situación da vítima e se a persoa ou persoas agresora/s modificaron a súa actitude e conduta.

A dirección debe responsabilizarse de que se leven a cabo as medidas previstas e informará á Inspección Educativa do seu grao de consecución, segundo a temporización prevista.

Cuarta fase
Seguimento e avaliación das medidas adoptadas

Medidas	Grao de consecución	Avaliación
Anexo 16	**Anexo 16**	**Anexo 16**

Cadro 4. Esquema da cuarta fase do protocolo.

4. Estratexias de prevención

A posta en marcha de medidas para a prevención de situacións de violencia escolar nos centros educativos deberá partir dun diagnóstico da situación da convivencia escolar no centro. Unha vez coñecidos estes datos, será cando poidamos establecer actuacións dirixidas a unha prevención máis adecuada a cada centro.

Estas estratexias de prevención incluiranse no Plan de convivencia do centro, así como nas súas normas de organización e funcionamento (NOF), dentro do marco do Proxecto Educativo, para favorecer a convivencia no centro.

A prevención debería formularse dende varios niveis:

- Prevención inespecífica, asumida de xeito amplo pola comunidade educativa no marco xeral da convivencia no centro.
- De atención específica, intervindo directamente co alumnado e coas familias implicadas en situacións de acoso escolar.
- De asesoramento e apoio técnico especializado para tratamentos máis específicos.

Todas as medidas preventivas deben:

- Fomentar o desenvolvemento social do alumnado e o avance da institución escolar no seu conxunto.
- Incluírse nos documentos internos do centro que correspondan.
- Levarse a cabo de xeito coordinado polos equipos docentes, co liderado do equipo directivo e o apoio do departamento de orientación.
- Transmitirse a todos os sectores da comunidade educativa.

Estratexias organizativas e de prevención no centro

Entre as posibles estratexias organizativas e de prevención que contribúen á mellora do clima xeral do centro, pódense considerar:

- Promover a participación na elaboración e revisión dos documentos do centro, destacando os valores e normas que pretenden desenvolver actitudes prosociais de igualdade, respecto e diálogo, fomentando o consenso na toma de decisións.
- Potenciar o funcionamento da comisión de convivencia do centro.
- Estilo de dirección que favoreza a participación e a comunicación dos problemas (liderado).
- Solicitar o apoio e o asesoramento do orientador ante os indicios ou situacións que poden derivar en posible acoso.
- Reunións periódicas dos titores por niveis co obxecto de deseñar accións conxuntas para a mellora da convivencia no centro. Adoptar estratexias organizativas que posibiliten a implicación de todo o profesorado nos labores titoriais.
- Impulso e actuación de comisións de mediación e outras estratexias de tratamento e resolución de conflitos.
- Posibilidade de crear comisións de investigación, compostas por alumnado e profesorado, sobre problemáticas relacionadas con situacións de violencia escolar.
- Difusión á comunidade educativa, a través de diferentes medios, do Plan de convivencia e das NOF.

- Garantir que todos os membros da comunidade educativa coñezan os seus dereitos e deberes.
- Organización de grupos de traballo que favorezan as relacións persoais.
- Organización do centro respectuosa coa diversidade e aceptación desta como un valor positivo, fomentando a inclusión.
- Impulsar nas concrecións curriculares para os distintos ciclos ou cursos o desenvolvemento de todas as competencias básicas, en especial as competencias sociais e cívicas.
- Rexistro dos conflitos que se producen no centro co fin de ter unha visión global e introducir as modificacións necesarias na regulación da convivencia do centro.
- Divulgar entre o profesorado, alumnado e familias orientacións básicas sobre o acoso e a súa prevención.
- Protocolos de información ante unha situación de acoso.
- Establecer canles para a denuncia de situacións de acoso con garantía de confidencialidade: caixa de reclamacións, queixas e suxestións, taboleiro de denuncias e queixas vía telemática, correo electrónico de solicitude de axuda...
- Vixilancia en zonas comúns: aseos, corredores, recreos, entradas e saídas...
- Mellorar as zonas de ocio, organizar grupos de xogo...
- Introdución de estratexias específicas de desenvolvemento emocional, habilidades sociais e axuda persoal.
- Creación das condicións favorables para a inserción de programas de mellora da convivencia: programas específicos de resolución de conflitos, programas de mediación en conflitos e axuda entre iguais...
- Promover encontros, conferencias e obradoiros para a toda a comunidade educativa orientados á construción dunha convivencia positiva.
- Elaboración de orientacións e establecemento de programas de formación para todos os membros da comunidade educativa sobre a prevención e resolución de conflitos:
  - Formación específica do profesorado, elaboración de materiais e documentos, protocolos de actuación axustados ao propio centro…
  - Formación de familias: pautas para previr o acoso e outras formas de violencia dende a familia. Impulsar a creación de Escolas de pais e nais.
  - Formación do alumnado: técnicas de resolución pacífica de conflitos.
- Elaboración de orientacións e establecemento de programas formativos dirixidos aos diferentes membros da comunidade educativa, coa intención de previr e actuar ante situacións de ciberacoso:
  - Formación do profesorado e de familias: sensibilización sobre o uso saudable e razoable das TIC, aprender a lles transmitir aos menores a confianza suficiente para que poidan recorrer a eles en caso necesario, aprender a apoiar ao menor en caso de confirmarse o ciberacoso e, en caso de ameazas graves, presentar a correspondente denuncia no organismo competente.
  - Formación ao alumnado: potenciar o uso positivo das TIC e o espírito crítico ante os contidos aos que acceden, ser coidadoso cos datos persoais -onde aparecen e a quen se proporcionan-, non responder a provocacións a través dos medios tecnolóxicos; cando unha ameaza é persistente, hai que gardar o que se poida a xeito de proba do sucedido, pechar a conexión e pedir axuda a unha persoa adulta.

Estratexias de prevención na aula

- Inclusión no Plan de acción titorial da elaboración de normas de convivencia en cada clase, incluíndo de xeito explícito normas contra o acoso entre os compañeiros ou compañeiras, nas que se sensibilice sobre o dano que produce o maltrato e se faga explícito o rexeitamento de todos os tipos de violencia, así como propostas de recuperación en caso de incumprimento das normas.
- Realizar actividades de titoría programadas no grupo referidas a:
  - Relacións no grupo.
  - Fomento da amizade.
  - Tarefas colaborativas.
  - Sensibilización fronte ao maltrato (respecto pola diferenza, promover a empatía emocional, rachar con mitos como o do chivato, aprender a ofrecer e pedir axuda, diferenciar entre amigos/as e compañeiros/as...).
  - Conciencia da importancia do coidado das relacións afectivas e emocionais dos adolescentes.
  - Análise das relacións interpersoais, dos sentimentos e dos conflitos.
- Traballar no grupo habilidades sociais asertivas e de autocoñecemento que capaciten o alumnado para dar respostas axeitadas en diferentes contextos:
  - Educar para as relacións interpersoais igualitarias baseadas na valoración mutua e no respecto.
  - Exercitar técnicas de autocontrol, empatía e resistencia á frustración.
  - Desenvolver a través de métodos cooperativos habilidades prosociais e destrezas para a xestión das emocións.
  - Formar comisións de alumnos/as para a mellora da convivencia en xeral: equipos de mediación, axudantes de recreo...
  - Facilitarlle ao alumnado canles para que poida comunicarse co profesorado.
- Utilizar sesións de titoría e xuntas de avaliación para detectar posibles situacións de acoso e/ou ciberacoso, analizando tamén os casos de absentismo escolar.
- Manter a través da acción titorial contactos periódicos coas familias para compartir información e asegurar unha mutua colaboración.
- Seguimento do clima relacional da aula. Aplicación e valoración de cuestionarios sociométricos.
- Para permitir unha verdadeira prevención, é prioritaria a concienciación do maior número de membros da comunidade escolar respecto de dous aspectos:
  - Conseguir a comprensión o máis obxectiva posible do fenómeno de acoso escolar, empregando regularmente elementos de medición que permitan previr posibles situacións deste.
  - Crear unha conciencia colectiva das normas mínimas de convivencia que todo membro desa comunidade ten que cumprir.

En resumo, o realmente apropiado sería establecer na dinámica de convivencia do centro estratexias preventivas que evitasen chegar a situacións de acoso escolar. Unha estratexia válida sería a posta en marcha dun tempo, asociado a momentos de formación no propio centro, e dun lugar para levar a cabo esta dinámica de convivencia entre o profesorado, crear un espazo onde a propia comisión de convivencia do centro poida deseñar este tipo de estratexias.

5. O ciberacoso

A presenza de internet no mundo escolar está relacionada co aumento do uso das novas tecnoloxías da comunicación.

Tecnoloxías como internet e a telefonía móbil resultan ser ferramentas de grande importancia para a formación, a socialización, o ocio e o desenvolvemento de nenos e nenas e de adolescentes, pero, de igual xeito, a súa enorme potencialidade ao servizo de persoas con intención de facer dano pode supoñer a aparición de situacións nas que os/as menores se ven lesionados ou lesionadas polas accións doutras persoas.

A complexidade deste fenómeno deu lugar a gran cantidade de definicións. Neste protocolo optouse pola consideración do termo ciberacoso, entendido como aquelas situacións de acoso escolar nas que se empregan como medio as tecnoloxías da información e da comunicación (TIC).

No artigo 28 da Lei 4/2011 proponse unha extensión da definición do acoso escolar, indicando que terán a mesma consideración as condutas de acoso realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos que teñan causa nunha relación que xurda no ámbito escolar.

Tamén no punto 2 do artigo 12 da citada lei recóllese que:

> *Así mesmo, poderán corrixirse disciplinariamente as condutas do alumnado que, aínda que realizadas fóra do recinto escolar, estean motivadas ou directamente relacionadas coa vida escolar e lles afecten aos seus compañeiros ou a outros membros da comunidade educativa e, en particular, as actuacións que constitúen acoso escolar consonte o establecido polo artigo 28.*
>
> *As posibles condutas contrarias ás normas de convivencia realizadas mediante o uso de medios electrónicos telemáticos ou tecnolóxicos que teñan conexión coa actividade escolar considéranse incluídas no ámbito de aplicación desta lei e demais normativa que a desenvolva.*

Ademais, na mesma Lei 4/2011, no seu artigo 15, establécense entre as condutas gravemente prexudiciais para a convivencia:

> *A gravación, a manipulación e a difusión por calquera medio de imaxes ou informacións que atenten contra o dereito á honra, a dignidade da persoa, a intimidade persoal e familiar e a propia imaxe dos demais membros da comunidade educativa.*

Para combater este fenómeno, os docentes deben conseguir que as novas tecnoloxías sexan sempre unha fonte de experiencias positivas para o alumnado, deben coñecer a tipoloxía dos perigos que leva consigo a rede, a sintomatoloxía que lles axudará a detectar os problemas, as boas prácticas que axudan a previr estas situacións e a maneira de buscar solucións.

Definición de ciberacoso

O ciberacoso ou *ciberbullying* é o uso das redes sociais, correo electrónico, blogs e outros ámbitos das tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) en prexuízo dunha ou máis persoas, ou da súa imaxe pública.

Se comparamos isto con casos típicos de acoso escolar, apréciase que, por unha parte, o ciberacoso non supón agresións físicas, pero, por outra, ten moito máis alcance tanto na difusión espacial coma na temporal, cunha continuidade que pode ser permanente e non limitada ao horario escolar.

O ciberacoso supón o uso e difusión de información lesiva ou difamatoria (insultos, difamacións, ameazas, intimidación, seguimento persistente, envío reiterado de correos a alguén que non desexa recibilos, exclusión, boicot, humillacións, spam, distribución de datos e imaxes persoais, roubo e suplantación da identidade…) en formato electrónico a través de medios de comunicación como o correo electrónico, a mensaxería instantánea, as redes sociais, a mensaxería de texto a través de teléfonos ou dispositivos móbiles, a publicación de vídeos e fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contidos, e calquera outra que poida xurdir con características similares.

Normalmente distínguense tres tipos de perigos aos que están expostas as persoas con internet: perigos persoais, acceso a contidos inapropiados e adicción. O ciberacoso inclúese no primeiro tipo.

Nos últimos tempos, diversos factores veñen propiciando unha maior presenza do ciberacoso nos centros escolares: incorporación máis temperá ao uso das TIC, emprego masivo de novos contornos de socialización intensiva carentes de medidas de privacidade proporcionais, maior relevancia de contidos audiovisuais, amplas posibilidades de accesibilidade…

Este ciberacoso presenta unhas características singulares: anonimato, inmediatez, efecto en cadea, alta dispoñibilidade e diversidade de canles e procedementos empregados.

Aínda que o ciberacoso pode parecer difuso, en tanto que se perpetra en moitas ocasións fóra do espazo físico do centro escolar, este, ao ter coñecemento da situación e sempre que estean implicados algúns dos seus alumnos ou alumnas, ten a obriga de actuar coa mesma consideración de acoso escolar, sempre que as condutas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos ou tecnolóxicos teñan conexión coa vida escolar.

Criterios de identificación do ciberacoso

O ciberacoso caracterízase polos seguintes aspectos:

- A situación perdura no tempo. Quedan excluídas as accións puntuais que, aínda que puidesen ser un delito, non constitúen ciberacoso.
- Adoita existir contacto ou relación previa no mundo físico entre vítima e persoa ou persoas acosadora/s.
- Existe intención de causar dano, aínda que non sempre se dá nos primeiros estadios do proceso.
- Realízase mediante o emprego de medios TIC. Pode tratarse de internet ou calquera dos servizos asociados: teléfono móbil, redes sociais, plataformas de difusión de contidos, foros, blogs…

Tipos de ciberacoso

O ciberacoso pode concretarse en:

- **Fustrigamento**: cando se envían imaxes ou vídeos denigrantes sobre unha persoa, virus informáticos, mensaxes ameazantes…
- **Exclusión**: cando se usan contornos públicos para mandar comentarios despectivos ou rumores difamatorios co fin de provocar unha resposta expansiva, cando se lle nega o acceso a foros ou plataformas sociais á vítima…
- **Manipulación**: cando se utiliza información para difundila de xeito inapropiado entre os membros das redes sociais, cando se accede coa clave doutra persoa e se realizan accións que poden prexudicala no seu nome…

Unha vez que se verificou unha posible situación de ciberacoso, o centro educativo deberá traballar de xeito inmediato e simultáneo en tres liñas de actuación: valoración, comunicación e accións de protección.

Protocolo de actuación

Ante situacións de ciberacoso será de aplicación o establecido no protocolo de acoso escolar que se desenvolve neste documento, para o que se terán en consideración as seguintes particularidades:

- É imprescindible conservar as probas do ciberacoso durante todo o tempo, sexa cal fose a forma na que se manifeste. Para esta conservación poderán capturarse pantallas en modo imaxe e vídeo, imprimir páxinas, copiar ficheiros... aspecto que deberá realizarse antes de iniciar calquera actuación coa posible persoa agresora ou persoas agresoras.
- Tratar de identificar as posibles persoas autoras do ciberacoso (atopar o seu enderezo IP, acudir a especialistas en informática e ás forzas e corpos da seguridade do Estado), pero, en todo caso, sen lesionar os dereitos de ningunha persoa.
- Contactar coa compañía do medio empregado para cometer o acoso (compañía de teléfono, propietario do dominio ou sitio web etc.) coa finalidade de coñecer o procedemento que cómpre seguir para obter a información necesaria.
- Se é o caso, denunciar o acoso ás forzas e corpos de seguridade do Estado que dispoñen de unidades de delitos informáticos (Policía Nacional, Garda Civil e Policía Autonómica).
- Todas estas accións deberán estar enmarcadas na máis absoluta discreción e confidencialidade.

Para valorar este tipo de condutas tomaranse en consideración os seguintes aspectos:

- Características e natureza das accións analizadas e dos dispositivos tecnolóxicos utilizados na comisión dos feitos.
- Natureza e difusión das accións.
- Facilidade/dificultade para deter o ciberacoso.
- Tempo de exposición da vítima ao ciberacoso.
- Idade e características psicolóxicas da vítima e da persoa ou persoas presunta/s agresora/s.
- Repercusión e impacto na vítima.

A información recollida deberá detallar, ademais:

- Relación co ámbito escolar.
- Natureza, intensidade, difusión e gravidade da situación coñecida.
- Efectos producidos.

Estratexias preventivas

Ante situacións de ciberacoso serán válidas moitas das estratexias establecidas no protocolo de acoso escolar desenvolvidas neste documento, aínda que se indican neste apartado algunhas máis específicas e particulares do ciberacoso.

Os profesionais do ensino deben estar atentos á maneira en como utilizan eles mesmos e como utiliza o alumnado os medios informáticos e ter claro como actuar en cada situación, como guiar o alumnado e como aconsellar as familias, de aí que se deban potenciar as boas prácticas nestes tres ámbitos de actuación:

Profesorado e centro

- Coñecer o funcionamento da web, en especial das redes sociais, para dominar o medio e poder aconsellar o alumnado e as familias.
- Aplicar medidas de seguridade nos equipos informáticos escolares (controlar o software instalado, as contas de usuario, o almacenamento de documentos, quen utiliza os equipos en cada hora etc.).
- Establecer normas de uso dos equipos na aula (definir que pode e que non pode facer o alumnado, como debe organizar o seu material, respectar o material doutro alumnado, onde pode ou non pode acceder etc.).
- Empregar sistemas de control e filtrado (facer revisións periódicas, monitorizar os equipos do alumnado mentres traballan –co seu coñecemento–, filtrar e bloquear páxinas, contidos ou programas non desexados etc.).
- Realizar un uso didáctico e controlado das redes en sentido positivo, como actividade, incluíndo as boas prácticas, a seguridade e a prevención como contidos.
- Detección de problemas: documentarse sobre a sintomatoloxía dos problemas e estar atento a calquera indicio de ciberacoso ou malas prácticas.
- Evidentemente, en aulas que son utilizadas por varios grupos de alumnado, debe haber unha boa coordinación entre o profesorado en canto a normas e medidas.

Alumnado

- Aconsellar que controlen a súa identificación e a circulación dos seus datos persoais (alias, ingreso en grupos etc.). En concreto, algunhas recomendacións habituais son:
  - Non crear contas en foros e redes sociais cos datos persoais, senón utilizando alias. Comunicar a propia identidade de forma privada só a aqueloutros membros cos que hai confianza e interesa que nos identifiquen.
  - Non establecer citas ou outras actividades presenciais con persoas que non coñecesen antes persoalmente, isto é, fóra da rede.
  - Non comunicar o domicilio, datos de contacto, datos bancarios etc.; tampouco datos persoais de terceiras persoas.
  - Sondar periodicamente a rede mediante un buscador, para saber se os seus datos persoais ou imaxes figuran nalgunha web.
- Consellos para non acosar: aproveitar o papel dos docentes para conciencialos de que a web non é o lugar apropiado para resolver diferenzas con outras persoas, e que a emisión de mensaxes hostís remata sendo prexudicial para todos. Promover o respecto e a prudencia.
- Consellos para non ser acosado: ser prudente e respectuoso ao empregar a web para comunicarse cos demais. Moitas veces os conflitos comezan por malentendidos ou comentarios inoportunos. Non expoñerse excesivamente aos comentarios dos demais contando temas persoais. Pedir axuda inmediatamente a familiares e profesorado ante as primeiras evidencias de acoso.
- Consellos para non tolerar o acoso: mentalizarse de que o acoso é un problema de todos, e non admitir que outros teñan actitudes negativas ou exerzan presión sobre terceiras persoas. Mostrarse conciliador e denunciar sen demora calquera caso de acoso do que se teña coñecemento.

Familias

- Adecuar as medidas de seguridade e control á vulnerabilidade dos seus fillos ou das súas fillas, dándolles máis autonomía a cambio de responsabilidade segundo se fagan máis maduros ou maduras.
- Aceptar internet como un instrumento que pode resultar beneficioso se se utiliza ben.
- Tratar de non exercer de policías, senón de conseguir que os seus fillos ou as súas fillas acepten como natural certo grao de control. O mellor é que acorden conxuntamente unha serie de condicións para o uso da web (horario, tipo de contidos), tanto mediante os ordenadores coma os móbiles.
- Se fose posible, promover que o alumnado non manexe o ordenador pechado no seu cuarto, senón en presenza doutros familiares. Evitar forzalo a que nos permita ver a pantalla; é moito máis efectivo ter confianza para preguntarlle con quen se comunica e conte de forma natural que é o que fai na rede. O ideal é darlle apoio, implicarse nos seus proxectos, ou mesmo facerse membro das mesmas redes sociais.
- Estar atentos a calquera síntoma de desacougo, cambios de humor repentinos etc., sobre todo se coinciden cos accesos á web.
- Sondar periodicamente a rede mediante un buscador para detectar imaxes, datos persoais ou comunicacións dos seus fillos ou das súas fillas.

Resulta moi beneficioso manter un contacto profesorado-familia para comunicar calquera síntoma de acoso que se detecte no alumnado e tomar medidas canto antes.

6. A responsabilidade do centro. Aspectos xurídicos

Responsabilidade do centro

A responsabilidade patrimonial das administracións públicas vén establecida, co máximo rango normativo, polo artigo 106.2 da Constitución Española, recollendo que:

> *Os particulares, nos termos establecidos nesta lei terán dereito a ser indemnizados por toda lesión que sufran nos seus bens e dereitos, agás nos casos de forza maior, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento dos servizos públicos.*

A regulación legal desta responsabilidade recóllese na actualidade nas Leis 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público. No artigo 32 da citada Lei 40/2015, do 1 de outubro, disponse, nas alíneas 1 e 2, o seguinte:

> *1. Os particulares terán dereito a ser indemnizados polas Administracións Públicas correspondentes, de toda lesión que sufran en calquera dos seus bens e dereitos, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos salvo nos casos de forza maior ou de danos que o particular teña o deber xurídico de soportar de acordo coa Lei.*
>
> *A anulación en vía administrativa ou pola orde xurisdicional contenciosa administrativa dos actos ou disposicións administrativas non presupón, por si mesma, dereito á indemnización.*
>
> *2. En todo caso, o dano alegado haberá de ser efectivo, avaliable economicamente e individualizado con relación a unha persoa ou grupo de persoas.*

Ademais desta responsabilidade patrimonial da administración pública, o Código civil refírese á responsabilidade civil en que poden incorrer as persoas ou entidades que sexan titulares dun centro docente. De acordo co establecido no artigo 1903 do Código civil:

> *As persoas ou entidades que sexan titulares dun centro docente de ensino non superior responderán polos danos e prexuízos que causen os seus alumnos menores de idade durante os períodos de tempo nos que estes se atopen baixo control ou vixilancia do profesorado do centro, desenvolvendo actividades escolares ou extraescolares e complementarias. A responsabilidade de que trata este artigo cesará cando as persoas nel mencionadas proben que empregaron toda a dilixencia dun bo pai de familia para previr o dano.*

Polo tanto, podería darse o caso de que os representantes legais do alumno ou alumna acosado/a lles esixisen a responsabilidade civil aos titulares do centro polos danos morais sufridos polo alumno ou alumna menor de idade. Non obstante, a dita posibilidade non é ilimitada, senón que cabe eximirse dela naqueles casos en que se acredite que se actuou coa dilixencia necesaria para evitar o dano. Nestes casos, é ao centro ao que lle corresponde a carga da proba, é dicir, é preciso acreditar que se realizaron todas as actuacións necesarias para evitar a situación.

Cando se detecta un posible caso de acoso escolar, o centro debe responder de xeito rápido e coherente ante a agresión. É esencial, polo tanto, unha actuación rápida unha vez que se detecten os primeiros signos de acoso, así como a adopción de medidas eficaces para deter o dano á vítima, amosar que procura a seguridade integral do seu alumnado e exercer a súa autoridade institucional, ao servizo do respecto e a dignidade da comunidade educativa.

É necesario documentar todas as medidas e acordos adoptados, de xeito que, en caso de iniciarse un procedemento por responsabilidade civil, poida acreditarse que se actuou coa dilixencia debida. É preciso redactar as actas das reunións efectuadas, das entrevistas realizadas e recoller a sinatura dos entrevistados, en caso de menores de idade en presenza dun adulto do centro, cando se trate das averiguacións previas, e dos seus proxenitores cando se trate da tramitación dun expediente.

Igualmente, para acreditar o comportamento responsable do centro, resulta preciso a existencia e aplicación dun Plan de convivencia que estableza un procedemento de prevención e detección de acoso, de xeito que sexa posible acreditar non só a aplicación de mecanismos rápidos e eficaces paliativos de situacións de acoso, senón tamén a realización de accións preventivas.

Calquera membro da comunidade que teña constancia da existencia dun caso de maltrato debe comunicalo. Existe unha responsabilidade do centro e do profesorado de xeito individual, en canto garante da seguridade integral dos menores que acolle.

Á marxe da responsabilidade civil, o centro considerará o establecido no artigo 30.4 da Lei 4/2011 no que se sinala que:

> *As situacións de acoso escolar que se detecten serán comunicadas á Inspección Educativa, xunto coas medidas que se adopten para lles poñer fin. No caso de condutas de especial gravidade, informarase da situación e das medidas aos servizos sociais do correspondente concello, aos servizos especializados do departamento correspondente en materia de benestar e, de ser o caso, á Fiscalía de Menores para facilitar as medidas que lles corresponda adoptar nos seus respectivos ámbitos competenciais.*

Así mesmo, o artigo 262 da Lei de axuizamento civil prevé que:

> *Os que por razón do seu cargo, profesións ou oficios tivesen noticia dalgún delito público, estarán obrigados a denuncialo inmediatamente ao Ministerio Fiscal, tribunal competente, xuíz de instrución e, no seu defecto, ao funcionario de policía máis próximo.*

Igualmente, o artigo 13 da Lei orgánica 1/1996, de protección xurídica do menor, prevé que:

> *Toda persoa ou autoridade, e especialmente aqueles que pola súa profesión ou función, detecte unha situación de risco ou posible desamparo dun menor comunicaralle á autoridade ou aos seus axentes máis próximos, sen prexuízo de prestarlle o auxilio que precise.*

Os centros docentes garantirán a confidencialidade dos datos persoais de conformidade coa Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, así como calquera outra información que puidese afectar á imaxe, dignidade e intimidade persoal de calquera membro da comunidade educativa e da propia institución educativa.

Será procedente, ademais, informar os pais e nais da presunta vítima tanto da posible agresión como da posibilidade de efectuar a correspondente denuncia dos feitos no organismo competente.

Particularidades xurídicas do ciberacoso

Esta forma de acoso inclúe normalmente accións como o uso de datos persoais, os cales, segundo a Constitución española (art. 18.4), non poden ser usados sen o consentimento informado do seu titular para uns fins concretos.

A lei establece sancións significativas para aqueles que, para descubrir os segredos ou vulnerar a intimidade doutro sen o seu consentimento, se apoderen dos seus papeis, cartas, mensaxes de correo electrónico ou calquera outro documento ou efectos persoais, intercepte as súas telecomunicacións ou utilice artificios técnicos de escoita, transmisión, gravación ou reprodución do son ou da imaxe ou de calquera outro sinal de comunicación.

A utilización de imaxe precisa consentimento do seu titular. Neste sentido a lei é notablemente sensible coa utilización de imaxes de menores e persoas consideradas incapaces de obrar xuridicamente.

O ciberacoso pode ser constitutivo dun delito de:

- *Ameazas*: atópanse reguladas nos artigos 169 a 171 do Código penal, onde se dispón que a comisión deste tipo de delitos require:
  - Que exista unha ameaza.
  - Que a ameaza consista en causar un mal.

  - Que exista unha condición para non causar o dito mal.

- *Coaccións*: atópanse reguladas nos artigos 172 e 173 do Código penal, onde se dispón que a comisión deste tipo de delitos require:
  - Que se obrigue a un terceiro a facer ou deixar de facer algo.
  - Que a dita obrigación se leve a cabo mediando violencia (en sentido amplo, física ou psíquica).
- *Inxurias*: atópanse reguladas nos artigos 206 a 210 do Código penal, onde se dispón que a comisión deste tipo de delitos require:
  - Que exista unha acción ou expresión.
  - Que se lesione a dignidade, a fama ou a propia estimación.
- *Calumnias*: atópanse reguladas no artigo 205 do Código penal, onde se dispón que a comisión deste tipo de delitos require:
  - Que exista a imputación dun delito.
  - Que a imputación sexa falsa.
  - Que a imputación sexa sobre un feito concreto.
  - Que a imputación se realice sobre unha persoa identificada ou identificable.
- *Suplantación de personalidade*: a suplantación da personalidade unicamente é delito se a conduta encaixa perfectamente no tipificado como tal no artigo 401 do Código penal, é dicir, se o que se usurpa é o estado civil doutro, vulnerando a confianza da comunidade na correcta identificación das persoas. Se o que se fai é simplemente crear un perfil inventado ou con datos falsos, a conduta non encaixaría neste tipo penal e non podería ser considerada delito, polo que inventar datos falsos para participar nunha rede social non é constitutivo do delito de usurpación do estado civil.
- *Lesión de privacidade*: acceder a unha conta ou perfil doutra persoa é unha conduta que de por si pode comportar graves consecuencias xurídicas porque pode estar cometéndose un delito de lesión de privacidade, considerado pola normativa como unha forma de descubrimento e revelación de segredos. Este delito establécese nos artigos 197 e seguintes do Código penal. Para acceder á conta ou perfil doutro é probable que se tivesen que provocar danos en sistemas informáticos para saltar ou conseguir as claves e os contrasinais, estando así ante un delito de danos en "redes, soportes ou sistemas informáticos" regulado no punto 2 do artigo 264 do Código penal.

A regulación penal aplica as seguintes normas en función da idade do suxeito autor do delito:

- Lei orgánica 10/1995, do 23 de novembro, pola que se aproba o Código penal. Esta norma é de aplicación a suxeitos maiores de idade e, excepcionalmente, a suxeitos menores en idades comprendidas entre os dezaseis e dezaoito anos.
- Lei orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal dos menores aplicable aos maiores de catorce e menores de dezaoito anos.

A resposta do dereito penal de menores debe atender á dobre dimensión sancionadora e educativa primando, nesta última, o interese superior do menor, polo que algunhas condutas tipificadas como delitos poden quedar sen castigo.

7. Cláusula de confidencialidade e protección de datos

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece na súa disposición adicional vixésimo terceira que:

Os centros docentes poderán recoller os datos persoais do seu alumnado que sexan necesarios para o exercicios da súa función educativa. Ditos datos poderán facer referencia á orixe e ambiente familiar e social, a características ou condicións persoais, ao desenvolvemento e resultados da súa escolarización, así como a aquelas outras circunstancias cuxo coñecemento sexa necesario para a educación e orientación dos alumnos.

Os pais ou titores e os propios alumnos deberán colaborar na obtención da información á que fai referencia este artigo. A incorporación dun alumno a un centro docente suporá o consentimento para o tratamento dos seus datos e, no seu caso, a cesión de datos procedentes do centro no que estivera escolarizado con anterioridade, nos termos establecidos na lexislación sobre protección de datos. En todo caso, a información á que se refire este apartado será a estritamente necesaria para a función docente e orientadora, non podendo tratarse con fins diferentes ao educativo sen consentimento expreso.

No tratamento dos datos do alumnado aplicaranse normas técnicas e organizativas que garantan a súa seguridade e confidencialidade. O profesorado e o resto do persoal que, no exercicio das súas funcións, acceda a datos persoais e familiares ou que afecten á honra e intimidade dos menores ou a súas familias quedará suxeito ao deber de sixilo.

A cesión dos datos, incluídos os de carácter reservado, necesarios para o sistema educativo, realizarase preferentemente por vía telemática e estará suxeita á lexislación en materia de protección de datos de carácter persoal. No caso da cesión de datos entre Comunidades Autónomas ou entre estas e o Estado, as condicións mínimas serán acordadas polo Goberno coas Comunidades Autónomas, no seo da Conferencia Sectorial de Educación.

De acordo co establecido no artigo 53 da Lei 7/2007, do 12 de abril, do estatuto básico do empregado público, no que respecta aos principios éticos, establécese que os funcionarios e funcionarias gardarán secreto das materias clasificadas ou outras cuxa difusión estea prohibida legalmente e manterán a debida discreción sobre aqueles asuntos que coñezan por razón do seu cargo, sen que poidan facer uso da información obtida para beneficio propio ou de terceiros, ou en prexuízo de interese público.

O artigo 10 da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, regula o deber de segredo, establecendo que os responsables do procesado e almacenamento de datos (incluídos aquí os que derivan do proceso de corrección), e quen interveña en calquera fase do tratamento de datos de carácter persoal, están obrigados ao segredo profesional respecto dos mesmos e ao deber de gardalos, obrigacións que subsistirán aínda despois de finalizar a súa relación co titular do ficheiro e, no seu caso, co responsable do mesmo.

Pola propia natureza do proceso, os datos de carácter persoal manexados serán estritamente confidenciais, estando obrigados todos os empregados públicos que interveñen no proceso ao deber de segredo e sixilo profesional. Así mesmo, as partes implicadas, entendendo aquí os menores e os seus representantes legais, así como calquera persoa que interveña no proceso a instancia de parte, deberá manter a debida confidencialidade sobre os datos persoais que poidan manexarse durante a tramitación, garantindo o dereito á intimidade e á honra de todos os intervenientes.

O artigo 13 do Real decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, ao respecto do tratamento de datos de menores de idade, establece que en ningún caso poderán recabarse do menor datos que permitan obter información sobre os demais membros do grupo familiar, ou sobre as características do mesmo, como os datos relativos á actividade profesional dos proxenitores, información económica, datos sociolóxicos ou calquera outros, sen o consentimento dos titulares de tales datos; o que deberá ser tido en conta nos procesos de averiguación.

Por todo isto é moi importante que os responsables da tramitación do proceso aporten a cada un dos intervenientes o menor número posible de datos persoais sobre o resto de implicados que garanta o efectivo exercicio dos dereitos que os asisten, actuando como salvagarda dos intereses de todas as partes.

8. Información de interese

- Consellería de Benestar. Menores. Liña de axuda á infancia.
  - Teléfono: 116111. A liña de axuda á infancia é un servizo para todos os nenos e nenas que nalgún momento se sintan maltratados por outra persoa, necesiten axuda ou queiran falar sobre os problemas que lles afectan.

    http://benestar.xunta.es/web/portal/portada-de-infancia.
- Fiscalía da Comunidade Autónoma de Galicia.
  - Praza de Galicia, s/n. 15071 A Coruña. Teléfono: 981 182 149/150. Fax: 981 182 172.
- Fiscalías de Menores de Galicia:
  - **A Coruña**: Rúa Monforte s/n. Edificio novos xulgados. 15071 A Coruña. Teléfono: 981 185 210/120. Fax: 881 881 145.
  - **Lugo**: Praza de Avilés, s/n. 27071 Lugo. Teléfono: 982 294 852. Fax: 982 294 858.
  - **Ourense**: Praza de Concepción Areal, s/n. 32071 Ourense. Teléfono: 988 687 150. Fax: 988 687 410
  - **Pontevedra**: Avda. Fco. Tomás e Valente, s/n 36071 Pontevedra. Teléfono: 986 805 363. Fax: 986 805 358
- Comandancia da Garda Civil.
  - Unidade Orgánica de Policía Xudicial – EMUME (Equipo Muller-Menor). Contacto a través do teléfono de emerxencias (062) ou directamente:
    - **A Coruña**: R/ Médico Devesa Núñez, 3. 15008 A Coruña. Teléfono:981 167 800 Ext.: 270. Fax: 981 167 801
    - **Lugo**: Praza Bretaña, 2. Lugo. Teléfono: 982 221 311. Ext.: 5156
    - **Ourense**: R/ Bieito Amado, 17. 32002 Ourense. Teléfono:988 235 353. Ext.: 237
    - **Pontevedra**: R/ Domingo Fontán, 6. 36005 Poio. Tfno. 986 807 900. Ext.: 287
  - Grupo de Delitos Telemáticos (GDT). Unidade Central Operativa: https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/home_alerta.php
- Policía Nacional.
  - Oficinas de Denuncias e Atención ao Cidadán en Galicia. Xefatura Superior de Policía de Galicia. R/ Médico Devesa Núñez, 4. 15008 A Coruña. Teléfono:981 166 300. Fax: 981 122 610.
    - **Provincia da Coruña**:
      - Comisaría Local de Ferrol-Narón. Avda. de Vigo, 165. 15403 Ferrol. Teléfono: 981 333 800. Fax: 981 370 788.
      - Comisaría Local de Santa Uxía de Ribeira. R/ Miguel Rodríguez Bautista, 24. 15960 Ribeira. Teléfono:981 870 108. Fax: 981 874 041.
      - Comisaría Local Santiago de Compostela. R/ Rodrigo de Padrón, 3. 15705 Santiago de Compostela. Teléfono: 981 551 100. Fax: 981 551 185.
    - **Provincia de Lugo**:
      - Comisaría Provincial de Lugo. R/ Chantada, 1. 27004 Lugo. Teléfono: 982 265 118. Fax: 982 201 210.
      - Comisaría Local de Monforte de Lemos. R/ Miguel de Cervantes, 1. 27400 Monforte de Lemos. Teléfono: 982 402 396. Fax: 982 410 453.

- Comisaría Local de Viveiro. Avda. Ramón Canosa, s/n. 27850 Viveiro. Teléfono: 982 561 711. Fax: 982 550 253 .
- **Provincia de Ourense**:
  - Comisaría Provincial de Ourense. R/ Mestre Vide, 4. 32004 Ourense. Teléfono: 988 391 771. Fax: 988 221 052 .
- **Provincia de Pontevedra**:
  - Comisaría Provincial de Pontevedra. R/ Joaquín Costa, 17-19. 36001 Pontevedra. Teléfono:986 868 382 (directo) – 986 868 383 (sala 091). Fax: 986 868 377.
  - Comisaría de Distrito Vigo-Redondela. R/ López de Mora, 39. 36211 Vigo. Teléfono: 986 820 200. Fax: 986 235 441.
  - Comisaría Local de Marín. R/ Lameira, 27, baixo. 36900 Marín. Teléfono: 986 839 555. Fax: 986 839 575.
  - Comisaría Local de Vilagarcía de Arousa. Avda. da Mariña, 9. 36600 Vilagarcía de Arousa. Teléfono: 986 565 386. Fax: 986 500 237.

- Corpo Nacional de Policía. Policía Xudicial: Brigada de Investigación Tecnolóxica: http://www.policia.es/org_central/judicial/udef/bit_alertas.html
- Corpo Nacional de Policía. Oficina virtual de denuncias: https://denuncias.policia.es/OVD/
- Unidades da Policía Autonómica:
  - **Santiago de Compostela**: R/ Roma 25-27. 15703 Santiago de Compostela. Teléfono: 981 546 474
  - **A Coruña**: Ronda de Nelle, 24. 15005 A Coruña. Teléfono: 981 153 410.
  - **Lugo**: Ronda Fingoi, esq. avda. Madrid. 27001 Lugo. Teléfono: 982 252 611.
  - **Ourense**: R/ Clara Campoamor, 9-17. 32002 Ourense. Teléfono: 988 241 200.
  - **Pontevedra**: R/ San José 4-6. 36001 Pontevedra. Teléfono: 986 843 432.
  - **Vigo**: R/ Pateira, 7. 36214 Vigo. Teléfono: 986 266 158.

9. Anexos

Anexo 1

Comunicación sobre unha posible situación de acoso escolar

Datos do centro educativo

Nome do centro	*Código do centro*

Persoa que comunica a situación de posible acoso escolar

☐ Profesor ou profesora do grupo	☐ Persoa agredida	☐ Servizos médicos
☐ Outro profesorado	☐ Outras alumnas ou outros alumnos	☐ Servizos sociais
☐ Titor ou titora	☐ Familiares do/a alumno/a agredido/a	☐ Outros (especificar):
☐ Orientadora ou orientador	☐ Denuncia anónima	
☐ Persoal non docente	☐ Persoa observadora/espectadora externa	

Vía de coñecemento e comunicación da situación

☐ Observación directa	☐ Titoría de pais/nais (PAT)
☐ Caixa de suxestións do centro	☐ A través dun medio telemático (especificar):
☐ Reunión de titores de nivel/ciclo (PAT)	☐ Outros (especificar):
☐ Titoría de alumnado (PAT)	

Posible vítima

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	*Curso e grupo*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Posible agresor/a

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	*Curso e grupo*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Breve descrición dos feitos (debe concretarse o máximo posible o lugar e a data en que tiveron lugar)

1.º

2.º

3.º

....................................., ... de .... de ....

Sinatura 1 (persoa que comunica a situación*)

Sinatura 2 (persoa receptora da demanda)

* No caso de que a persoa que comunica a situación non poida ser identificada, figurará a sinatura da persoa responsable da dirección do centro, como persoa que rexistra a situación.

Anexo 2

Nomeamento da persoa responsable da atención e apoio á presunta vítima

O responsable da atención e apoio á presunta vítima será, preferentemente, unha persoa con formación e sensibilidade coa temática e, sobre todo, que sexa de confianza para a vítima. Pode ser o orientador ou orientadora do centro, un profesor ou unha profesora membro da comisión de convivencia, un membro do equipo directivo ou calquera outro profesor ou profesora próximo.

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do docente):

Como profesor/a que é do ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que, logo da recepción dunha denuncia por posible acoso escolar sufrido polo/a alumno/a ... (nome do/a alumno/a), por parte da dirección do centro decidiuse que sexa vostede a persoa que, conforme o protocolo establecido ao respecto, se faga responsable de acompañar a posible vítima e de lle servir de axuda durante todo o proceso do citado protocolo e, de ser o caso, no transcurso da tramitación do expediente que poida derivar da investigación dos feitos denunciados.

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

Igualmente, queda convocado/a á reunión que se manterá o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, co obxecto de ofrecerlle a información oportuna sobre a situación.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín
(o/a director/a)	(sinatura da persoa nomeada)

Anexo 3

Primeira comunicación á familia da presunta vítima

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do pai, nai ou persoa titora legal do alumno ou alumna):

Como persoa responsable da dirección do ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que recibimos unha denuncia dunha posible situación de acoso escolar que está a ser sufrida polo/a seu/súa fillo/a ... (nome do/a alumno/a), segundo a información recibida nesta dirección ... (facer mención expresa da comunicación de posible acoso, do medio empregado e da data en que se efectuou), e de convocalo a unha reunión urxente que se vai desenvolver o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, coa finalidade de informalo/a dos feitos acontecidos, das actuacións e medidas de urxencia adoptadas polo centro para a protección do/a seu/súa fillo/a e do protocolo que se vai seguir para esclarecer os feitos ata a súa conclusión.

As medidas provisionais para a súa protección, adoptadas ante a posible gravidade das condutas consisten en: ...

- 1.
- 2.
- ...

Coa finalidade de recompilar toda a información posible que contribúa ao adecuado desenvolvemento do protocolo, proximamente solicitarase a súa colaboración e será convocado/a a unha nova entrevista.

Así mesmo, será informado/a puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan afectarlle ao/á seu/súa fillo/a.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín e fun informado/a
(o/a director/a)	(sinatura/s do/s representante/s legais do/a alumno/a)

Anexo 4

Primeira comunicación á familia da/s persoa/s presunta/s agresora/s

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do pai, nai ou persoa titora legal do alumno ou alumna):

Como persoa responsable da dirección do ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que recibimos unha denuncia dunha posible situación de acoso escolar na que aparece implicado/a o/a seu/súa fillo/a ... (nome do/a alumno/a), segundo a información recibida nesta dirección ... (facer mención expresa da comunicación de posible acoso, do medio empregado e da data en que se efectuou), e de convocalo a unha reunión urxente que se vai desenvolver o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, coa finalidade de informalo/a dos feitos acontecidos, das actuacións e medidas de urxencia adoptadas polo centro e do protocolo que se vai seguir para esclarecer os feitos ata a súa conclusión.

As medidas provisionais, adoptadas ante a aparente gravidade das condutas, consisten en:

- 1.
- 2.
- ...

Coa finalidade de recompilar toda a información posible que contribúa ao adecuado desenvolvemento do protocolo, proximamente solicitarase a súa colaboración e será convocado/a a unha entrevista.

Así mesmo, será informado/a puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan afectarlle ao/á seu/súa fillo/a.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín e fun informado/a
(o/a director/a)	(sinatura/s do/s representante/s legais do/a alumno/a)

Anexo 5

Nomeamento da persoa responsable das averiguacións previas

O responsable das averiguacións previas será, preferentemente, unha persoa con formación e sensibilidade coa temática. Pode ser o orientador ou a orientadora do centro, un profesor o unha profesora membro da comisión de convivencia, un membro do equipo directivo ou calquera outro profesor ou profesora.

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do docente):

Como profesor/a que é do ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que, logo da recepción dunha denuncia dunha posible situación de acoso escolar sufrida polo/a alumno/a ... (nome do/a alumno/a), a dirección do centro decidiu que sexa vostede o que, conforme o protocolo establecido ao respecto, se faga responsable da posta en marcha das actuacións recollidas no citado protocolo e, de ser o caso, da tramitación do expediente que poida derivar da investigación dos feitos denunciados.

Neste sentido, dáselle traslado da denuncia e do nome do alumnado implicado para que, con carácter inmediato e conforme o protocolo de actuación establecido, inicie os trámites oportunos e manteña informada de todas as actuacións efectuadas á persoa que ocupa a dirección do centro.

Igualmente, queda convocado/a á reunión que se manterá o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, co obxecto de ofrecerlle a información oportuna sobre a situación.

.................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín
(o/a director/a)	(sinatura da persoa nomeada)

Anexo 6

Comunicación a outros profesionais educativos e/ou axentes externos

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do profesional a quen vai dirixida e do que se solicita colaboración), membro do ... (nome do organismo, EOE, Inspección):

Como persoa responsable da dirección do ...(nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que, logo da recepción da denuncia dunha posible situación de acoso escolar que está a sufrir un/unha alumno/a deste centro educativo, solicitamos a súa colaboración para:

☐ Recompilar toda a información posible que contribúa ao adecuado desenvolvemento do protocolo establecido no centro ante situacións deste tipo.
☐ Solicitar o seu apoio técnico, necesario para un adecuado desenvolvemento do protocolo establecido no centro ante situacións deste tipo.
☐ Outros motivos: ...

Por esta razón, convócoo/a a unha reunión urxente que se realizará o próximo día... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, co obxecto de ofrecerlle a información oportuna sobre a situación e solicitar a súa colaboración nalgúns aspectos do protocolo que se está a desenvolver.

Así mesmo, será informado/a puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan requirir do seu coñecemento para a adopción de actuacións que complementen o protocolo posto en marcha polo centro educativo.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín e fun informado/a
(o/a director/a)	(sinatura da persoa da que se solicita colaboración)

Anexo 7

Recollida inicial de información

Datos do centro educativo

Nome do centro	Código do centro

Persoa que comunica a situación de posible acoso escolar

Data do requirimento da intervención (día/mes/ano)

Posible vítima

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	Curso e grupo	Sexo
		☐ Muller ☐ Home

Posible agresor/a

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	Curso e grupo	Sexo
		☐ Muller ☐ Home

Tipo da agresión denunciada

Verbal	Física
☐ Alcumes ofensivos ☐ Insultos ☐ Calumnia, desprestixio, falar mal de alguén ☐ Provocacións ☐ Ridiculización pública ☐ Outros	☐ Incomodar (empurróns, agresións leves) ☐ Pegar, agresións importantes ☐ Agachar cousas ☐ Romper cousas ☐ Roubar cousas ☐ Outros
Social	**Maltrato mixto**
☐ Non dirixirlle a palabra ☐ Illar no grupo e/ou no centro ☐ Ignorar ☐ Non deixar participar ☐ Ridiculizar as súas opinións, aspecto etc. ☐ Comentarios sobre o sexo, raza, relixión etc. ☐ Outros ...	☐ Ameazas ☐ Chantaxe ☐ Extorsión, obrigar a facer algo con ameazas ☐ Intimidacións ☐ Comentarios sobre o sexo, raza, relixión etc. ☐ Outros ...
Acoso ou abuso sexual	**Outros**
☐ Si ☐ Non ☐ Físico ☐ Verbal	☐ ... ☐ ...
Novas tecnoloxías	
☐ Mensaxes ao móbil ☐ Chamadas anónimas ao móbil ☐ Correos electrónicos ☐ Utilización da imaxe ☐ Gravacións de sucesos ☐ Mensaxes nas redes sociais ☐ Difamación nas redes sociais ☐ Outros	

Lugares e momentos onde se produce o maltrato

☐ No patio ☐ Nos corredores ☐ Nos baños ☐ Nos vestiarios do ximnasio ☐ No recreo ☐ Nas entradas do centro ☐ Nas saídas do centro ☐ No comedor escolar ☐ No transporte escolar ☐ No camiño da casa ao centro ☐ No exterior do contorno do centro (lugares de ocio e do barrio) ☐ Na fila de entrada á clase ☐ Nos cambios de clase	☐ Na clase, en ausencia do/a profesor/a ☐ Na clase, cando o profesor está cara ao encerado para explicar ☐ Na clase, cando o profesor está a atender a algún/ha alumno/a ☐ No móbil, cando está na clase (wsp ou sms) ☐ No móbil, cando está na casa (wsp ou sms) ☐ Por internet, cando está no centro (redes sociais, chat ou correo electrónico) ☐ Por internet, cando está na casa (redes sociais, chat ou correo electrónico) ☐ Por internet, cando está en lugares de ocio (redes sociais, chat ou correo electrónico) ☐ Outros: ...

Características do acoso que se detectan

Característica	Si	Non	Non sabe/Non contesta
☐ Indefensión (1)	☐	☐	☐
☐ Desequilibrio de poder (2)	☐	☐	☐
☐ Repetición (3)	☐	☐	☐
☐ Personalización (4)	☐	☐	☐
☐ Invisibilidade (5)	☐	☐	☐
☐ Outros (6)	☐	☐	☐

Observacións

- 1) *Indefensión*: a vítima non responde ao maltrato, cala, amosa temor ao falar, no quere ir ao centro, cede ás ameazas e chantaxes.
- 2) *Desequilibrio de poder*: a persoa agresora actúa en grupo, ten máis forza física, idade ou poder ca a vítima, presume das súas falcatruadas ante o grupo, considera mexericas a vítima.
- 3) *Repetición*: dedúcese do número de ocasións en que se produce o acoso e/ou da súa duración no tempo.
- 4) *Personalización*: a vítima é sempre a mesma, elíxese algunha característica súa diferencial e etiquétase.
- 5) *Invisibilidade*: o acoso prodúcese en ausencia de adultos ou en lugares (baños, vestiarios, recreos, entradas/saídas) de máis difícil control.
- 6) *Outros*: existe documentación escrita de inxurias (mensaxes de teléfono, internet…), de lesións físicas ou hai evidencias destas lesións.

Feitos observados

Data e lugar de realización	Conduta observada	Implicados e testemuñas

...................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable das averiguacións previas)

Anexo 8

Entrevista coa presunta vítima

Con este cuestionario preténdese obter información dende a perspectiva da posible vítima, así como tranquilizala e romper o seu illamento social, á vez que se lle amosa apoio e protección.

A persoa que empregue este cuestionario deberá ser especialmente coidadosa, amosar unha actitude receptiva e manifestar compromiso obxectivo na recollida da información. Debe contrastarse a veracidade da sospeita ao mesmo tempo que ofrecer apoio e escoita.

Terase en conta que pode non querer falar, polo que deberemos facilitar a súa comunicación cunha actitude comprensiva, deixándoa falar e aproximándose asertivamente, e que non se sinta cuestionada.

Debemos iniciar esta entrevista con preguntas xenéricas, abertas, de forma indirecta, de xeito que se relaxe e establecer un ambiente distendido, para logo centrar a entrevista nos supostos feitos e gañar a confianza do interlocutor (frases do tipo “estamos aquí para axudarche”, “todo o que falemos queda entre nós”, “non tes que sentirte culpable do que che pasa”... Nos casos de ciberacoso sexista e/ou sexual, preguntar sobre contidos deste tipo de acoso para verificalo). Rematarase amosando unha actitude tranquilizadora (frases do tipo: “esta situación vai cambiar”, “non estás só/soa nisto”, “podémosche axudar”...).

Algunhas preguntas tipo son as que se rexistran a continuación. Este cuestionario de preguntas é totalmente aberto e deberá adaptarse ás respostas que vaia dando a persoa entrevistada, coa finalidade de recadar a máxima información nun clima de seguridade para a posible vítima.

Datos persoais da presunta vítima

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	*Curso e grupo*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Preguntas para a recollida dunha información inicial e rexistro das respostas

As respostas permitirán saber como é a situación da presunta vítima no centro.

Preguntas tipo	Respostas
▪ Como te atopas na clase?	
▪ Sénteste integrado/a no centro?	
▪ Tes amigos/as?	
▪ Como son as relacións cos teus compañeiros e coas túas compañeiras?	
▪ Como son as relacións co profesorado?	
▪ E co persoal non docente?	
▪ Sabes en que consiste o acoso?	
▪ Son frecuentes estas situacións no centro? Cales son as máis habituais?	
▪ Por que cres que se dan este tipo de situacións?	
▪ Sufriches algunha destas situacións nalgunha ocasión?	
▪ ...	
▪ ...	
▪ ..	

Preguntas para a análise da situación ocorrida e rexistro das respostas

Trátase de que a presunta vítima faga un relato do suceso no que se ve implicada.

Preguntas persoais	Respostas
▪ Que foi o que aconteceu?	
▪ Cando sucederon os feitos?	
▪ Onde sucederon os feitos?	
▪ Repetiuse esta situación noutras ocasións?	
▪ Desde cando ocorre esta situación?	
▪ Como te sentes ante estes sucesos?	
▪ Que fas ti para evitar o conflito?	
▪ Que fas ti cando ocorre?	
▪ Que fas ti para solucionar o ocorrido?	
▪ Que pensas que se podería facer para evitar que se reproducise unha situación similar?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas persoais específicas do ciberacoso	Respostas
▪ Souben que hai mozos e mozas que se están a meter con outros/as por medio do móbil e de internet. Ti sabes algo?	
▪ Que opinas disto? Por que cres que o fan?	
▪ Que fai a persoa que recibe estes insultos ou burlas? Que pensas que podería facer?	
▪ Coñeces a alguén que lle estea pasando?	
▪ Sabes de alguén que se burle dos demais ou que sufra burlas?	
▪ Ti sabes que no centro estamos para axudarvos e que non podemos permitir que isto lle suceda ao noso alumnado. Ocorreuche algunha vez a ti? Estache a pasar?	
▪ O problema é con internet ou co teléfono móbil? Redes sociais, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube…?	
▪ ...	
▪ …	

Preguntas sobre a/s persoa/s presuntamente acosadora/s	Respostas
▪ Sabes quen é a persoa que está a facer isto? É unha persoa soa ou son varias?	
▪ Como o sabes? Adoita ser moi difícil saber quen fai estas cousas, non?	
▪ A que se debe que o fixese ou fixesen?	
▪ ...	
▪ …	

Preguntas sobre as persoas observadoras/espectadoras	Respostas
▪ Hai máis persoas que o saben? Quen máis coñece a situación?	
▪ Por que o sabe? Contáchesllo ti?	
▪ Onde estaba esa persoa cando sucederon os feitos?	
▪ Como reaccionou ou reaccionaron as persoas que estaban presentes?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas sobre as propostas da presunta vítima	Respostas
▪ Que pensas que debería facer o profesorado do centro ou a dirección para solucionar o problema?	
▪ ...	
▪ ...	

Comunicación de accións

Resumo da información á presunta vítima sobre as medidas urxentes de protección que se poden poñer en marcha para tranquilizala.

Medidas urxentes de protección á presunta vítima
▪ ...
▪ ...
▪ ...

....................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 9

Entrevista coa/s persoa/s presuntamente acosadora/s

Con este cuestionario preténdese obter información dende a perspectiva da/s posible/s persoa/s agresora/s, amosándolle/s a postura do centro de intolerancia ás agresións e facéndolles visualizar as consecuencias da súa conduta. No caso de seren varias as persoas posibles acosadoras, faráselle unha entrevista individual a cada unha delas e por separado, intentando que non se comuniquen entre elas ata que se entreviste a todas. Previamente, deberáselle facer a entrevista á vítima.

A persoa que faga esta entrevista deberá ser especialmente coidadosa, amosar unha actitude receptiva e manifestar compromiso obxectivo na recollida da información, adecuándoa ás características da situación e do/a agresor/a (líder, cómplice...). Deberá deixar claro que está contrastando a veracidade da sospeita e que se pretende escoitar a todas as partes, sen que a persoa entrevistada se sinta cuestionada.

Terase en conta que pode non querer falar, polo que deberemos manter unha actitude firme, non sermonar, non adiantar información e buscar un tempo e un espazo adecuados que faciliten a comunicación nun ambiente distendido.

Debemos iniciar esta entrevista de forma xenérica, con preguntas abertas e indirectas, preguntando pola vítima, amosando certo coñecemento da situación, partindo de preguntas xenéricas e menos comprometidas para logo centrarse no tema e chegar a preguntas máis específicas e difíciles, amosando certa empatía para provocar a apertura do interlocutor, e rematar deixando claro que o centro non é neutral (frases do tipo: “no noso centro non se permiten estas condutas”). Debemos comunicarlle as medidas que se poden adoptar e deixar aberta a posibilidade de que o/a agresor/a amose arrepentimento, tendo en conta a vontade da vítima.

Algunhas preguntas tipo son as que se rexistran a continuación. Este cuestionario de preguntas é totalmente aberto e deberá adaptarse ás respostas que vaia dando a persoa entrevistada, coa finalidade de recadar a máxima información nun clima de confianza.

Datos persoais da persoa presuntamente acosadora

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	*Curso e grupo*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Preguntas para a recollida dunha información inicial e rexistro das respostas

As respostas permitirán saber como é a situación da persoa presuntamente acosadora no centro.

Preguntas tipo	Respostas
▪ Como te atopas na clase?	
▪ Sénteste integrado/a no centro?	
▪ Tes amigos/as?	
▪ Como son as relacións co profesorado?	
▪ E co persoal non docente?	
▪ Sabes en que consiste o acoso?	
▪ Son frecuentes estas situacións no centro? Cales son as máis habituais?	
▪ Por que cres que se dan este tipo de situacións?	
▪ Sufriches algunha destas situacións nalgunha ocasión?	
▪ ...	

Preguntas tipo	Respostas
▪ ...	

Preguntas para a análise da situación ocorrida e rexistro das respostas

Trátase de que a persoa presuntamente acosadora faga un relato do suceso no que se ve implicada.

Preguntas tipo	Respostas
▪ Molestaches a algún compañeiro ou compañeira nos últimos días?	
▪ Es amigo/a de .....?	
▪ Sabes se lle pasa algo?	
▪ Deixádelo/a de lado? Por que o facedes?	
▪ A ti cónstache que haxa algún motivo ou que pasase algo importante?	
▪ Que foi o que aconteceu?	
▪ Onde sucederon os feitos?	
▪ Dende cando ocorre esta situación? Son feitos illados ou repítense?	
▪ A que foi debida esta situación?	
▪ Pensas que é motivo para que se metan con el ou con ela?	
▪ Como te sentirías ti no seu lugar? Que fai esa persoa? Cres que llo conta a alguén?	
▪ Pensas que se puido evitar?	
▪ Que fan as persoas que te rodean para evitar esta situación? Cóntanllo a alguén?	
▪ Os demais fan algo para axudarlle? E para axudarche a ti? Necesitas axuda ti tamén?	
▪ Como pensas que se podería solucionar o problema?	
▪ Cal é o teu compromiso para levar adiante esta solución?	

Preguntas específicas do ciberacoso	Respostas
▪ Souben que hai mozos e mozas que se están a meter con outros por medio do móbil e de internet. Ti sabes algo?	
▪ Que opinas disto? Por que cres que o fan?	
▪ Que fai a persoa que recibe estes insultos ou burlas? Que pensas que podería facer?	
▪ Coñeces a alguén que lle estea pasando?	
▪ Sabes de alguén que se burle dos demais ou que sufra burlas?	
▪ Ti sabes que no centro estamos para axudarvos e que non podemos permitir que isto lle suceda ao noso alumnado. Parece ser que dende hai algúns días se está a producir unha situación destas, ti sabes algo?	
▪ Cóntame algunhas cousas das que fixeches co móbil ou con internet que creas que puidesen resultarlle desagradables a algún compañeiro ou compañeira.	
▪ Ocorreuche algunha vez a ti? E ti, fixéchelo algunha vez?	
▪ Estás a facelo agora? Por que o fas?	

Preguntas específicas do ciberacoso	Respostas
▪ Para isto, utilizas internet ou o teléfono móbil? Redes sociais, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube…?	
▪ Por que cres que non lle gusta o que fas? Como o sabes? Sabe esa persoa que es ti?	
▪ Falo tamén na vida real, cara a cara?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas sobre as propostas da persoa presuntamente acosadora	Respostas
▪ Que pensas que debería facer o profesorado do centro ou a dirección para solucionar o problema?	
▪ ...	
▪ ...	

Comunicación de accións

Resumo da información ao/á presunto/a acosador/a das medidas urxentes de protección que se poden poñer en marcha para frear a posible conduta incorrecta.

Medidas urxentes de protección para frear a posible conduta incorrecta
▪ ...
▪ ...
▪ ...

....................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 10

Entrevista coas persoas observadoras/espectadoras

Con este cuestionario preténdese obter información dende a perspectiva das persoas observadoras/espectadoras, para poder revisala e contrastala coa información obtida do alumnado implicado directamente (posible vítima e persoa ou persoas presuntamente agresora/s), amosándolles a postura do centro de intolerancia ás agresións e facéndolles ver as consecuencias da conduta da persoa ou persoas posible/s agresora/s e a súa propia se non colaboran informando do acontecido.

No caso de ser varias as persoas observadoras/espectadoras, faráselle unha entrevista individual a cada unha delas e por separado, e intentarase que non se comuniquen entre elas ata que se entreviste a todas. Previamente, deberáselle facer a entrevista á presunta vítima.

A persoa que faga esta entrevista deberá amosar unha actitude receptiva e manifestar compromiso obxectivo na recollida da información. Coidarase moito non adiantar información e buscar un tempo e espazo adecuados que faciliten a comunicación, á vez que se insistirá na confidencialidade da entrevista e na garantía do seu anonimato.

Debemos iniciar esta entrevista con preguntas xenéricas, abertas e de forma indirecta, partindo de preguntas menos comprometidas, preguntando pola presunta vítima, amosando certo coñecemento da situación para logo centrarse no tema e amosar empatía, co fin de provocar a apertura do interlocutor, e rematar con preguntas máis específicas e difíciles, deixando claro que o centro non é neutral (frases do tipo: "no noso centro non se permiten estas condutas) e que evitar o maltrato ou acoso escolar é unha responsabilidade de todos. Buscarase tamén a empatía das persoas observadoras/espectadoras coa suposta vítima.

Algunhas preguntas tipo son as que se rexistran a continuación. Este cuestionario de preguntas é totalmente aberto e deberá adaptarse ás respostas que vaia dando a persoa entrevistada, coa finalidade de recadar a máxima información nun clima de confianza.

Datos persoais da persoa observadora/espectadora

Nome e apelidos (ou iniciais destes)	*Curso e grupo*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Preguntas para a recollida dunha información inicial e rexistro das respostas

As respostas permitirán saber como é a situación da persoa observadora no centro.

Preguntas tipo	Respostas
▪ Como te atopas na clase?	
▪ Sénteste integrado/a no centro?	
▪ Tes amigos/as?	
▪ Como son as relacións cos teus compañeiros e compañeiras?	
▪ Mantédesvos en contacto, ademais de no centro, na rúa, por internet ou por teléfono móbil?	
▪ Como son as relacións co profesorado?	
▪ E co persoal non docente?	
▪ Sabes en que consiste o acoso?	
▪ Son frecuentes estas situacións no centro? Cales son as máis habituais?	
▪ Por que cres que se dan este tipo de situacións?	
▪ Sufriches algunha destas situacións nalgunha ocasión?	

Preguntas tipo	Respostas
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas para a análise da situación ocorrida e rexistro das respostas

Trátase de que faga un relato do suceso no que estaba como observador/espectador.

Preguntas tipo	Respostas
▪ Nos últimos días, fuches testemuña dalgunha destas situacións? Cal?	
▪ Es amigo/a de .....?	
▪ Sabes se lle pasa algo?	
▪ A ti cónstache que haxa algún motivo ou que pasase algo importante?	
▪ Que foi o que aconteceu?	
▪ Onde sucederon os feitos?	
▪ Dende cando ocorre esta situación? Son feitos illados ou repítense?	
▪ Onde estabas cando aconteceu?	
▪ A que foi debida esta situación? Por que cres que sucederon os feitos?	
▪ Son simples bromas, queren molestar á outra persoa ou merecíao?	
▪ Como cres que se sente? Como te sentirías ti se estiveses na súa situación?	
▪ Como te sentes cando presenzas este tipo de situacións?	
▪ Ocorreuche algunha vez a ti? E ti, fixéchelo algunha vez?	
▪ Ti que farías na súa situación?	
▪ Había alguén máis cando se produciu o incidente?	
▪ Poderíase facer algo para solucionalo?	
▪ Fixeches algo para evitar que se producise esta situación?	
▪ Cantas persoas máis saben o que aconteceu?	
▪ Que pensas que se podería facer para solucionar o problema?	
▪ Que estás disposto a facer ti?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas específicas do ciberacoso	Respostas
▪ Souben que hai mozos e mozas que se están a meter con outros por medio do móbil e de internet. Ti sabes algo?	
▪ Que opinas disto? Por que cres que o fan?	
▪ Que fai a persoa que recibe estes insultos ou burlas? Que pensas que podería facer?	
▪ Coñeces a alguén que lle estea pasando?	
▪ Sabes de alguén que se burle dos demais ou que sufra burlas?	

Preguntas específicas do ciberacoso	Respostas
▪ Parece ser que dende hai algúns días se está a producir unha situación destas. Ti sabes algo?	
▪ Ti sabes que no centro estamos para axudarvos e que non podemos permitir que isto lle suceda ao noso alumnado. Se presenciaches algunha situación deste tipo, ti sabes por que empezou esta situación e que medios empregaron para acosar a ese amigo /compañeiro/coñecido (redes sociais, messenger, chat, correo electrónico, sms, mms, youtube…?	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas sobre as propostas da persoa observadora/espectadora	Respostas
▪ Que pensas que debería facer o profesorado do centro ou a dirección para solucionar o problema?	
▪ ...	
▪ ...	

Comunicación de accións

Resumo da información á persoa observadora/espectadora das medidas urxentes de protección adoptadas para frear a posible conduta incorrecta e protexer a vítima.

Medidas urxentes de protección para frear a posible conduta incorrecta e protexer a vítima
▪ ...
▪ ...
▪ ...

....................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 11

Entrevista á familia da posible vítima

Convocatoria

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do pai, nai ou persoa titora legal do alumno ou alumna):

Como persoa responsable da tramitación do protocolo de acoso escolar iniciado no ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de continuar co proceso facilitador do esclarecemento dos feitos nesta fase de averiguacións previas.

Coa finalidade de recadar nova información referida a determinados aspectos da situación do/a seu/súa fillo/a, convócoo a unha nova reunión o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro.

Así mesmo, continuarán sendo informados puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan afectarlle ao/á seu/súa fillo/a.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín e fun informado/a
(persoa receptora da información, responsable da tramitación)	(sinatura/s do/s representante/s legais do/a alumno/a)

Entrevista á familia da posible vítima

Cuestionario

A entrevista coa familia da presunta vítima debe ser especialmente coidadosa, coa finalidade de contrastar a veracidade dos feitos ao tempo que se lle ofrece apoio e escoita. É moi importante que non se sinta cuestionada e que perciba que o centro quere o mellor para o seu fillo ou a súa filla.

Débese comezar con preguntas xenéricas e abertas, intentando establecer un ambiente distendido, para logo continuar centrando a entrevista na situación de acoso, partindo de preguntas menos comprometidas ata chegar ás máis específicas e difíciles. En todo momento, débese intentar tranquilizar os familiares informándoos sobre os feitos que se están investigando e as actuacións inmediatas xa adoptadas no centro.

Pódese rematar a entrevista ofrecéndolles, verbalmente e por escrito, algúns consellos sobre como actuar dende a familia ante situacións deste tipo, buscando a maior colaboración posible durante todo o proceso.

Algunhas temáticas que se deberán recoller nas preguntas tipo son as que se rexistran a continuación. Este cuestionario de preguntas é totalmente aberto e deberá adaptarse ás respostas que vaia dando a persoa entrevistada, coa finalidade de recadar a máxima información nun clima de confianza.

Datos persoais do pai, nai ou persoa titora legal da presunta vítima

Nome e apelidos	*DNI*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Preguntas para a recollida dunha información inicial e rexistro das respostas

Preguntas tipo	Respostas
▪ Relacións con outros compañeiros ou compañeiras, membros da familia… (medios que emprega): como lle vai no centro? Lévase ben cos compañeiros e/ou compañeiras? Están en contacto tamén co móbil e internet?	
▪ Estado de saúde e/ou emocional do seu fillo ou da súa filla (sono, apetito, sensibilidade...). Información sobre a posibilidade de recibir algún apoio externo especializado, de ser necesario.	
▪ Aspectos destacables sobre o seu comportamento na casa ou noutros contextos diferentes ao centro educativo (illamento, medo, mutismo, comunicación…): notaron algún cambio recente no seu fillo ou na súa filla? Cal?	
▪ Estamos a recibir noticias de que o seu fillo ou a súa filla podería estar tendo problemas con internet e/ou o móbil. Saben algo disto? Contoulle o seu fillo ou a súa filla algo ao respecto?	
▪ Actividades diarias do alumno ou da alumna (horarios, tempo de familia, tempo de estudo, tempo de ocio, horario de TV, horario de ordenador, actividades extraescolares…). Utiliza moito o móbil? Ten acceso a internet dende o móbil?	
▪ Actividades de ocio e tempo libre: ordenador, cine, deporte, lectura, videoxogos…	
▪ Outras (as que se consideren de interese para completar información que conduza a esclarecer os feitos): cren que poida estar sucedendo algo? Como que? Falaron con el ou ela? Que lles contou? Como cren que lle podemos axudar?	
▪ ...	
▪ ...	
▪ ...	
▪ ...	

Preguntas tipo	Respostas
▪ ...	

....................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 12

Entrevista á familia da/s posible/s persoa/s acosadora/s

Convocatoria

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos do pai, nai ou persoa titora legal do alumno ou alumna):

Como persoa responsable da tramitación do protocolo de acoso escolar iniciado no ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de continuar co proceso facilitador do esclarecemento dos feitos nesta fase de averiguacións previas.

Coa finalidade de recadar nova información referida a determinados aspectos da situación do/a seu/súa fillo/a, convócoo a unha nova reunión o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro.

Así mesmo, continuarán sendo informados puntualmente das actuacións que se desenvolvan e que poidan afectarlle ao/á seu/súa fillo/a.

...................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín e fun informado/a
(persoa receptora da información, responsable da tramitación)	(sinatura/s do/s representante/s legais do/a alumno/a)

Entrevista á familia da/s posible/s persoa/s acosadora/s

Cuestionario

A entrevista coa familia ou familias da presunta persoa/s acosadora/s debe ser especialmente coidadosa, coa finalidade de contrastar a veracidade dos feitos ao tempo que se lle ofrece apoio e escoita. É moi importante que non se sinta cuestionada e que perciba que o centro quere o mellor para o seu fillo ou a súa filla.

Débese comezar con preguntas xenéricas e abertas, intentando establecer un ambiente distendido, para logo continuar centrando a entrevista na situación de acoso, partindo de preguntas menos comprometidas ata chegar ás máis específicas e difíciles.

En todo momento, débese intentar tranquilizar os familiares informándoos sobre os feitos que se están investigando e as actuacións xa adoptadas no centro. Asemade, débese evitar que se sintan culpables polo que poida facer o seu fillo ou a súa filla, e que cuestionen a persoa que está sendo a suposta vítima. Afirmaremos que este tipo de feitos non se poden permitir e que o centro vai desenvolver as actuacións que considere axeitadas para o ben do seu fillo ou da súa filla e do resto dos/das compañeiros/as. No caso de que se trate dunha situación de posible ciberacoso, é conveniente facerlles ver que internet e o teléfono móbil son ferramentas moi potentes que poden causar graves danos dos que son corresponsables.

Pódese rematar a entrevista ofrecéndolles, verbalmente e por escrito, algúns consellos sobre como actuar dende a familia ante situacións deste tipo, buscando a maior colaboración posible durante todo o proceso.

Algunhas temáticas que se deberán recoller nas preguntas tipo son as que se rexistran a continuación. Este cuestionario de preguntas é totalmente aberto e deberá adaptarse ás respostas que vaia dando a persoa entrevistada, coa finalidade de recadar a máxima información nun clima de confianza.

Datos persoais do pai, nai ou persoa titora legal da presunta persoa acosadora

Nome e apelidos	*DNI*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Preguntas para a recollida dunha información inicial e rexistro das respostas

Preguntas tipo	Respostas
▪ Relacións con outros compañeiros ou compañeiras, membros da familia… (medios que emprega): Como lle vai no centro? Lévase ben cos compañeiros e/ou compañeiras? Están en contacto tamén co móbil e internet?	
▪ Estado de saúde e/ou emocional do seu fillo ou da súa filla (sono, apetito, sensibilidade...). Información sobre a posibilidade de recibir algún apoio externo especializado, de ser necesario.	
▪ Aspectos destacables sobre o seu comportamento na casa ou noutros contextos diferentes ao centro educativo (agresividade, mutismo, ocultación, mentira, falta de comunicación…): notaron algún cambio recente no seu fillo ou na súa filla? Cal?	
▪ Estamos a recibir noticias de que o seu fillo ou a súa filla podería estar usando internet ou o móbil para molestar a outro rapaz ou a outra rapaza. Saben algo disto? Contoulle o seu fillo ou filla algo ao respecto? Contóullelo a outras persoas da familia? A amigos ou amigas?	
▪ Actividades diarias do alumno ou da alumna (horarios, tempo de familia, tempo de estudo, tempo de ocio, horario de TV, horario de ordenador, actividades extraescolares…). Utiliza moito o móbil? Ten acceso a internet dende o móbil?	
▪ Actividades de ocio e tempo libre: ordenador, cine, deporte, lectura, videoxogos…	

Preguntas tipo	Respostas
▪ Outras (as que se consideren de interese para completar información que conduza a esclarecer os feitos): cren que poida estar sucedendo algo? Como que? Falaron con el ou ela? Que lles contou? Como cren que lle podemos axudar?	
▪ ...	
▪ ...	

....................................., ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 13

Solicitude de asesoramento e/ou apoio técnico ao departamento de orientación do centro

Estimado/a señor/a D/Dª ... (nome e apelidos da persoa responsable da xefatura do departamento de orientación):

Como orientador/a que é do ... (nome do centro), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que, logo da recepción dunha denuncia por posible acoso escolar sufrido polo alumno/a ... (nome do/a alumno/a), solicitamos o seu asesoramento e/ou apoio técnico, de acordo co protocolo establecido ao respecto.

Será precisa a súa colaboración e/ou intervención para os seguintes aspectos:

☐ Recompilar información que contribúa ao adecuado desenvolvemento do protocolo establecido no centro ante situacións deste tipo, especialmente no referido á adopción das medidas urxentes de protección á presunta vítima.
☐ No caso de determinación da apertura dun expediente, colaborar na elaboración da resolución, orientando a persoa instrutora na adopción das medidas reeducadoras e correctoras que puidesen impoñerse.
☐ Solicitar o seu apoio técnico, necesario para a estruturación das entrevistas que se lles van realizar aos implicados, tal como se establece no citado protocolo.
☐ Outros motivos: ...

Polo que, queda convocado/a á reunión que se manterá o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, co obxecto de ofrecerlle a información oportuna sobre a situación e solicitar a súa colaboración.

.................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín
(persoa responsable da tramitación ou o/a director/a)	(persoa responsable da xefatura do departamento de orientación)

Anexo 14

Solicitude de asesoramento e/ou apoio técnico a outros organismos

Estimado/a señor/a D/Dª... (nome e apelidos da persoa responsable de ...):

Como ... (cargo no organismo que se consulta) do ... (nome do organismo ao que nos diriximos), diríxome a vostede co obxecto de lle comunicar que, logo da recepción dunha denuncia por posible acoso escolar sufrido por un/unha alumno/a do ... (nome do centro educativo), solicitamos o seu asesoramento e/ou apoio técnico, de acordo co protocolo establecido ao respecto.

Será precisa a súa colaboración e/ou intervención para os seguintes aspectos:

☐ Recompilar información que contribúa ao adecuado desenvolvemento do protocolo establecido no centro ante situacións deste tipo, especialmente no referido á adopción das medidas que poidan extralimitar o contorno educativo.
☐ Solicitar o seu apoio técnico, necesario para a estruturación das entrevistas que se lles van realizar aos implicados, sobre todo no contorno das súas familias, tal como se establece no citado protocolo.
☐ Outros motivos: ...

Polo que, queda convocado/a á reunión que se manterá o próximo día ... (día/mes/ano), ás ... (horas), no ... (lugar) deste centro, co obxecto de ofrecerlle a información oportuna sobre a situación e solicitar a súa colaboración.

.................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín
(o/a director/a)	(sinatura da persoa representante do organismo)

Anexo 15

Análise da información

Datos do centro educativo

Nome	*Código*
Enderezo	
Responsable da dirección	

Breve descrición dos feitos (data de coñecemento, tipo de incidencia, lugar...)

Feito	Medio/Forma	Lugar	Data

Observacións

Datos do alumnado implicado

Datos da presunta vítima		
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home
Representante legal 1	*DNI*	*Parentesco*
Representante legal 2	*DNI*	*Parentesco*

Datos do/a presunto agresor/a		
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home
Representante legal 1	*DNI*	*Parentesco*
Representante legal 2	*DNI*	*Parentesco*
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home
Representante legal 1	*DNI*	*Parentesco*
Representante legal 2	*DNI*	*Parentesco*

Datos do alumnado observador/espectador		
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home
Nome e apelidos		
Curso/Grupo	*Idade*	*Sexo* ☐ Muller ☐ Home

Datos doutros posibles observadores	Cargo/Posto
Nome e apelidos	
Nome e apelidos	
Nome e apelidos	
Nome e apelidos	

Datos dos profesionais implicados

Nome e apelidos	Cargo/Posto
Director/a	
Responsable atención/apoio á vítima	
Responsable tramitación protocolo	
Instrutor/a do expediente	
Departamento de orientación	
Outros profesionais do centro	
Outros profesionais externos	
Outros	

Medidas adoptadas de protección e control

Persoa obxecto da medida	Medidas
A presunta vítima	
A/s presunta/s persoa/s agresora/s	
O alumnado observador/espectador	

Actuacións desenvolvidas

Entrevistas		Nome e apelidos	Data
Presunta vítima	Alumno/a		

Entrevistas		Nome e apelidos	Data
	Familia		
Presunto/s agresor/es	Alumno/a		
	Familia		
	Alumno/a		
	Familia		
	Alumno/a		
	Familia		
Alumnado observador/espectador	Alumno/a		
	Alumno/a		
	Alumno/a		
Outros profesionais do centro e/ou externos			
Outros profesionais do centro e/ou externos			
Outros profesionais do centro e/ou externos			

Outras actuacións (se son relevantes)		
Actuación	**Información recollida (breve descrición)**	**Data**

Observacións

Recoller os aspectos que se consideren relevantes e non estean reflectidos nos apartados anteriores

Conclusións e proposta

Situación ou non de acoso escolar	
☐ Confírmanse indicios suficientes dunha situación de acoso escolar e/ou ciberacoso, logo da análise da información recadada	☐ Da análise da información recadada non se derivan indicios suficientes da existencia de acoso
☐ Proposta de inicio do expediente oportuno á dirección do centro	☐ Proposta de revisión das medidas de prevención e sensibilización do centro, en materia de convivencia, sobre todo: ☐ Plan de convivencia e normas de convivencia ☐ Normas de organización e funcionamento do centro ☐ Outras
☐ Recomendación de comunicación a outros organismos (casos de especial gravidade) ☐ Si (indicar a cal/cales) ... ☐ Non	

......................................, ... de .... de ....

Sinatura

(persoa receptora da información, responsable da tramitación)

Anexo 16

Proposta de medidas que hai que adoptar. Seguimento e avaliación

Proposta que lle fai a persoa responsable da tramitación á dirección do centro educativo. Estas medidas son continuación das adoptadas nun primeiro momento pola dirección do centro como medidas urxentes/cautelares ao inicio do procedemento.

Datos do centro educativo

Nome	*Código*
Enderezo	
Responsable da dirección	

Medidas propostas de protección á presunta vítima

Medida	Grao de consecución	Avaliación

Outras medidas

Medida	Grao de consecución	Avaliación
Co grupo-clase do alumnado implicado		
Co alumnado observador/espectador		
Coas familias do alumnado implicado		
Coas familias do alumnado do centro en xeral		
Co equipo docente do alumnado implicado		
Co equipo docente do centro en xeral		

Observacións

Recoller os aspectos que se consideren relevantes e non estean reflectidos nos apartados anteriores

....................................., ... de .... de ....

Sinatura	Recibín
(persoa responsable da tramitación)	(o/a director/a)