

PROTOCOLO DE TRATO Y SEGURIDAD DE LOS ALUMNOS Y TRATO CON LAS FAMILIAS

TÍTULO I:

Normativas Generales para Prevenir el Abuso Escolar Integral

Capítulo I: Disposiciones Generales

1. Respuesta a la notificación de sospechas o denuncias de abuso.
2. Acciones posteriores a la notificación de un caso de abuso o posible caso de abuso.

Capítulo II: Procedimiento en Caso de Incidencias con Alumnos

TÍTULO II:

Normativas Generales para Educar en el Mundo Virtual

Capítulo I: Disposiciones Generales

- Educación en el mundo virtual
 1. Profesores encargados de grado
 2. En relación a las familias
 3. Un posible guión para las entrevistas personales con los padres
 4. En relación a los alumnos
 5. Algunos consejos básicos para los alumnos a partir de 6° grado

Capítulo II: Procedimiento de Intervención escolar para Casos de Ciberacoso

1. Introducción
2. Fases del proceso
 - 2.1. Fase 1: Detección y obtención de la información
 - 2.2. Fase 2: Valoración del caso, investigación y posibles medidas disciplinarias
 - 2.2.1. Búsqueda de la Información
 - 2.2.2. Aspectos a tener en cuenta para evaluar una posible situación de ciberacoso
 - 2.3. Fase 3: Plan de Actuación
 - 2.3.1. Actuaciones con los alumnos afectados
 - 2.3.2. Actuaciones con procesos de mediación
 - 2.3.3. Actuaciones con las familias
 - 2.4. Fase 4: Actuaciones con el profesorado

TÍTULO I

NORMATIVAS GENERALES PARA PREVENIR EL ABUSO ESCOLAR INTEGRAL

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1. Quienes trabajan en Centros Educativos de APEI (Asociación de Padres para la Educación Integral), conocerán estas indicaciones relacionadas con la protección y seguridad del alumnado en la realización de actividades organizadas por los Colegios. Este Reglamento deberá ser observado tanto por los profesores, como por el personal administrativo y de servicio de APEI (cfr. **Anexo 1**).
2. En todo momento se garantizará la seguridad de todos los alumnos y se evitará cualquier situación que pueda considerarse imprudente.
3. La Comisión Directiva de APEI velará para que en sus colegios se conozcan y respeten las medidas de prudencia necesarias sobre estos asuntos, propias del estilo educativo de APEI.
4. El consentimiento escrito de los padres o tutores legales deberá obtenerse con carácter previo a la participación del alumnado en cualquier actividad fuera del colegio.
5. En el proceso de admisión (en la solicitud de admisión), se solicitará por escrito el consentimiento de las familias para la obtención de fotografías o grabaciones de los alumnos, con el fin de disponer de material para revistas, web y otros medios audiovisuales del colegio o de APEI.
6. En el recinto escolar, salvo autorización por escrito de los padres y/o tutores, los alumnos no podrán usar teléfonos celulares, consolas, mp3, o cualquier otro aparato audiovisual. Esta regla no será aplicable en acontecimientos extraordinarios (fiesta de fin de curso, etc.) o en actividades autorizadas por el Consejo Asesor Institucional, con acuerdo del Director General. En caso de que el alumno sea sorprendido con un aparato audiovisual sin la correspondiente autorización, éste le será requisado y devuelto a los padres y/o tutores al finalizar el día escolar. En horario escolar no se realizarán fotografías del profesorado o del alumnado, excepto en los casos indicados en el párrafo precedente (n° 5).
7. Para garantizar la seguridad del alumnado, todas las actividades y eventos del colegio organizados fuera del colegio deben supervisarse. Hay que asegurarse de que todas las instalaciones y/o edificios utilizados sean adecuados y seguros.
8. En cualquier actividad, los dormitorios, duchas y vestuarios del alumnado se encontrarán separados de los del profesorado o del personal.
9. Cuando en una habitación tenga que dormir más de un alumno, se procurará que al menos haya tres.

10. Las actividades que se realicen fuera del Colegio, independientemente del número de alumnos que participen, serán atendidas por un mínimo de dos profesores (o un profesor y un ayudante). Se tenderá en lo posible a mantener una proporción mínima de un profesor/ayudante por cada quince alumnos. En las rutas, habrá en cada autobús un profesor o un cuidador. Los profesores o personal de APEI evitarán viajar en coche a solas con un alumno, salvo causas de fuerza mayor.
11. Se evitará premiar a los alumnos con actividades que se realicen fuera del colegio, como por ejemplo ir a restaurantes de comida rápida.
12. Los profesores o personal de APEI no compartirán vivienda, ni temporal ni permanentemente, con los alumnos del colegio, salvo que sean sus padres o sus tutores.
13. Las conversaciones que mantenga un alumno a solas con un profesor o personal, tendrán lugar en un espacio público o en un lugar donde se pueda ver a ambos en todo momento.
14. Los profesores evitarán relacionarse en los recreos o en los descansos siempre con el mismo alumno o con un mismo grupo de alumnos, aunque sea para ayudarles en algún aspecto educativo.
15. Por lo general, el profesorado o el personal llamará a las familias desde el colegio, no dará números de celulares particulares y no enviará sms whatsapp desde teléfonos particulares. En relación al alumnado, los criterios son los mismos. Salvo que ambos participen en actividades extraescolares que por su naturaleza lo requieran.
16. Cuando se reciba a las familias en el colegio en horario extraescolar, siempre será en los lugares habilitados al efecto que deberán estar abiertos a la vista del público. Asimismo, en las instalaciones siempre habrá personal del colegio.
17. Si llegase alguna información que pudiera significar un caso de abuso o posible caso de abuso, a un alumno, se debe actuar con celeridad, prudencia y claridad. Esta cuestión es responsabilidad del Director del Colegio, del Consejo Asesor Institucional y de APEI.
18. A los efectos de este protocolo el término abuso comprenderá abuso físico, psíquico, verbal, sexual y/o acoso que no sea virtual. La definición es meramente enunciativa.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCIDENCIAS CON ALUMNOS

- 1. Respuesta a la notificación de sospechas o denuncias de abuso.**

- 1.1. Si un alumno informa a un profesor de un caso de abuso o posible caso de abuso sufrido por él y cometido por cualquier miembro del Colegio (personal de APEI o alumnos), dicho profesor deberá proceder a escucharle con detenimiento, a preguntar por los hechos sin entrar en detalles innecesarios y, a comunicarlo de inmediato al Consejo Asesor Institucional. Por lo tanto, no deberá hacerse ninguna promesa de confidencialidad al informante, aclarando, desde luego, que tal información se debe comunicar rápidamente a las personas que tengan el derecho de intervenir.
 - 1.2. El profesor deberá elaborar un breve resumen al acabar la conversación con el alumno, para informar del modo más preciso posible al Consejo Asesor Institucional. Es importante recoger los hechos con la mayor exactitud, distinguiendo los hechos expresados por el alumno de la interpretación que se le atribuye a dichas expresiones.
- 2. Acciones posteriores a la notificación de un caso de abuso o posible caso de abuso.**
- 2.1. 2.1. El Director General deberá informar a la Comisión Directiva de APEI.
 - 2.2. El Consejo Asesor Institucional deberá abrir un expediente desde la toma de conocimiento de un caso de abuso, o posible caso de abuso, y nombrar un encargado de la investigación, en el marco del cual se irán recogiendo los contenidos de las conversaciones y de los hechos objeto de investigación, todo lo cual se labrará en un acta. El encargado nombrado deberá ser un profesor del colegio, preferentemente el preceptor del presunto agraviado. Es básico el principio de confidencialidad, de modo que sólo tendrán acceso a la investigación y al expediente el encargado de la misma, los miembros del Consejo Asesor Institucional y el Director General (cfr. **Anexo 2**).
 - 2.3. El Director General o el encargado de la investigación deberá ponerse en contacto con la familia de la presunta víctima lo antes posible y actuar de común acuerdo con ella.
 - 2.4. Así mismo deberá ponerse en contacto con las familias de los alumnos que hayan sido testigos del supuesto abuso.
 - 2.5. Deberán llevar a cabo la investigación lo antes posible, por lo que se pondrán todos los medios para tener la información necesaria cuanto antes.
 - 2.6. El Consejo Asesor Institucional, desde el momento en que comience la investigación y hasta su final, evitará que el presunto agresor y la presunta víctima tengan contacto o compartan espacios.
 - 2.7. El encargado de la investigación valorará con prudencia la conveniencia de entrevistar a la presunta víctima y, si fuera necesario y con la máxima discreción, también a otros alumnos, informando previamente a los padres.

- 2.8. Si el presunto agresor es un alumno, el encargado de la investigación se reunirá urgentemente con sus padres para informarles de la situación y acto seguido pedirá a aquél que, delante de sus padres, ofrezca una explicación de los hechos.
- 2.9. Si el presunto agresor es un profesor o personal del colegio, el encargado de la investigación recabará de aquél la explicación por escrito de los hechos con el mayor detalle. A tal efecto, se le ofrecerá la asistencia de otras personas y asesoramiento legal.
- 2.10. Se hará todo lo posible por proteger la intimidad, el honor y la imagen de las personas contra los que se haya realizado una denuncia, mientras no se comprueben los motivos de la acusación.
- 2.11. Durante el proceso de investigación, el profesor o personal del colegio que esté siendo objeto de la investigación podrá, según las circunstancias del caso, ser suspendido temporalmente del trabajo por el Director General, de oficio o a pedido del Consejo Asesor Institucional. Se hará todo lo posible para conducir el proceso de forma eficaz y confidencial, de modo que no se haga público el motivo de una ausencia temporal del trabajo. En caso de que sea un alumno, se tomarán las oportunas medidas cautelares.
- 2.12. Si se concluye que las acusaciones son falsas o infundadas, quien ha sido investigado se reincorporará de inmediato con normalidad a su puesto habitual. Asimismo, se tomarán medidas contra el denunciante según la gravedad.
- 2.13. Si tras la investigación inicial, los indicios tuvieran apariencia de veracidad, se deberá informar de inmediato el hecho a la Consejería Municipal por los Derechos del Niño (**Codeni**), a la Fiscalía, a la Policía, según corresponda conforme a la legalidad vigente.
- 2.14. Si se confirma la realización de abuso condenable por parte del profesor o personal del Colegio, APEI procederá al despido inmediato de dichas personas.
- 2.15. Si se confirma la realización de un abuso por parte de un alumno, APEI iniciará el proceso para su inmediato cambio de ambiente escolar.
- 2.16. No deberá pasar más de 7 días para los casos evaluados como acoso, desde su detección hasta la resolución.
- 2.17. El profesor que toma conocimiento de un caso de abuso o posible caso de abuso, al redactar un informe, utilizará el formulario de declaración estándar que se incluye en el **Anexo 3**.

TÍTULO II

NORMATIVAS GENERALES PARA EDUCAR EN EL MUNDO VIRTUAL

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Educación en el mundo virtual

Dos son los objetivos de este apartado. Por un lado, ofrecer pautas — también a las familias— para educar a nuestros alumnos en el llamado mundo virtual que, de hecho, es parte indiferenciable de la realidad cotidiana (Capítulo I). Por otro, proponer un protocolo de actuación para posibles situaciones de **ciberacoso**, que orientará nuestras actuaciones (Capítulo II).

Definimos **ciberacoso** al conjunto de intimidaciones, amenazas o acciones, intencionadas y reiteradas en el tiempo, dirigidas a avergonzar, hostigar o humillar a un niño o a un adolescente por parte de otro menor o grupo de menores a través de las, redes sociales, dispositivos celulares o videoconsolas *online*. Además de la reiteración y de la intencionalidad clara por parte del que comete este tipo de acciones, para que se produzca ciberacoso debe haber un desequilibrio de poder físico, psicológico o social. El ciberacoso es un tipo de hostigamiento diferente de otros, que requiere una atención especial por parte de padres y profesores.

El primer paso consiste en concientizarse de la necesidad de establecer unas medidas preventivas. Por esa razón, las Normas Generales de Convivencia y Gobierno Institucional contemplan algunos puntos que se refieren específicamente a este tema: son faltas graves las realizadas en el ámbito de las redes sociales e internet.

1. Profesores encargados de grado

En segundo lugar, es necesario que todo el profesorado y, especialmente, Profesores Encargados y Preceptores reciban la formación adecuada, de modo que la educación en el mundo virtual forme parte del plan de formación.

Los Profesores Encargados de Grado pueden referirse a las redes sociales en los medios de formación grupales: reuniones de curso de alumnos y de padres, consejos de curso. Por ejemplo, al tratar sobre la sobriedad se puede poner como muestra el número y el tipo de fotos publicadas en el perfil, etc. Los Preceptores pueden comentar con los alumnos cómo utilizan

las redes sociales, sin limitarse al tiempo de conexión, o a la pérdida de concentración en el estudio, etc. La Capellanía, en las pláticas y conversaciones con los alumnos, puede referirse al aspecto moral de los comportamientos virtuales, para que los alumnos entiendan que se encuentran ante una realidad con una valoración y unas consecuencias.

2. En relación a las familias

Conviene transmitir a las familias que el mundo virtual ofrece oportunidades educativas desde que los hijos son pequeños. Sin embargo, los padres deberían evitar que, como distracción habitual, sus hijos utilicen sus propias tablets o las de los hermanos; sobre todo, si tienen acceso a internet sin control parental.

La experiencia dice que en 3° y 4° de Primaria se regalan tablets, celulares. Es importante pensar en cada caso cuál es la edad adecuada para que los hijos tengan o utilicen estos dispositivos con conexión a internet.

Es importante recordar en las reuniones de curso para padres de 3° y 4° de Primaria y en las entrevistas personales, que tomar elementales medidas de prudencia es cuidar lo más preciado que tienen. Algunas medidas en esta edad son, por ejemplo, evitar que los hijos se lleven la tablet a su habitación para jugar o conectarse a internet; poner la televisión y la computadora en una zona común de la casa y establecer unos límites claros: concretar unos horarios limitados de acceso a internet; instalar filtros de control parental en los dispositivos; no facilitarles ver la televisión o conectarse a internet cuando están solos o por la noche, etc. Si desde pequeños los hijos aprenden a respetar unas normas básicas, irán adquiriendo unos hábitos que permitirán a los padres plantear su exigencia en puntos educativamente más ambiciosos.

En 5° y 6° de Primaria, en las reuniones de curso para padres se pueden dar algunas orientaciones prácticas. En 6° de Primaria, los alumnos empiezan a configurar uno o varios perfiles en las redes sociales. Al acabar 7°, la proporción de usuarios sube hasta casi el 80%. En definitiva, el ocio audiovisual y las redes sociales son temas para tratar con los padres.

3. Un posible guión para las entrevistas personales con los padres

Los siguientes objetivos y sus contenidos pueden tratarse con los padres y las madres:

- 3.1. Las redes sociales son un avance positivo y, por tanto, una oportunidad para educar.
- 3.2. Lo esencial es educar personas con criterio que sepan elegir el bien, aunque ningún adulto esté presente.
- 3.3. El ejemplo de los padres es decisivo para mostrar cómo la vida familiar es más importante que la tecnología. Por eso, será bueno que nos vean:

- Posponer la respuesta a una llamada no urgente, a un mensaje, a un whatsapp, o atender o seguir con una frecuencia razonable las redes sociales. Esa actitud ayuda a transmitir a los hijos que no todo debe ser inmediato, que nos permitimos desconectar el celular cuando queremos para hacer cosas más interesantes, y que no es necesario estar continuamente conectados con los amigos, porque esto nos puede llevar a estar desconectados de la familia.
- 3.4. Hemos de enseñar a los hijos que la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal es la misma en las redes sociales y en la vida real.
 - 3.5. Los hijos entenderán que las medidas de prudencia facilitan su seguridad y la de los demás, y la adquisición de buenos hábitos y virtudes. Y que eso no significa que se dude de ellos o se limite su libertad.
 - 3.6. Es un ejercicio de sentido común y prudencia establecer pautas de conducta en el uso de las redes sociales. Por ejemplo, sólo han de admitir como amigos en su perfil a quienes conozcan personalmente y sean amigos reales y no virtuales; en ningún caso a extraños o desconocidos.
 - 3.7. Ofrecer a los hijos alternativas al aburrimiento en casa o fuera, que no sean el uso de internet o las redes sociales. De nuevo el ejemplo es lo más eficaz: mejor que nos recuerden con un libro que navegando en la web o chateando con amigos.
 - 3.8. Los padres deben valorar a qué edad le conviene a su hijo disponer de teléfono celular. El criterio no debe ser que sus compañeros lo tienen. Cuando, como muestra de confianza, se decida que un hijo tenga celular, se orientará a los padres con pautas de conducta referidas a su uso: acordar que no se use cuando la familia está reunida; por las noches debe estar apagado a partir de determinada hora y, si es necesario, fuera de la habitación; en principio, no conviene llevarlo al colegio y, si por cualquier circunstancia se lleva, se atenderá a las indicaciones que se han dado al respecto, etc.
 - 3.9. La perspectiva aconsejable para estos aspectos es la educación en la templanza, en la sobriedad y en el dominio de uno mismo, en el equilibrio de uso del tiempo libre y los medios de comunicación; en el respeto al valor de la propia intimidad y a la de los demás, etc.
 - 3.10. Conviene transmitir a los hijos que la violencia no es nunca una solución válida. Hemos de enseñarles a discrepar sin menospreciar y a no contestar en el mismo tono ante amenazas o insultos. Al mismo tiempo, si les molestan gravemente y de un modo reiterado, hay que insistirles en que pidan ayuda.
Igualmente, si observan que alguien molesta a otra persona en las redes sociales, no han de ser cómplices y deben explicárselo a un adulto de su confianza. Si no se defiende al más débil ante situaciones injustas, de algún modo también se tiene parte de culpa.

3.11. Si los padres detectan un posible caso de maltrato, debemos aconsejarles que escuchen a su hijo y, sin alarmismos, les muestren su apoyo.

De inmediato y sin esperar más, deben hablar con los responsables del colegio. La confianza en el colegio es básica para prevenir este tipo de conductas irregulares. Si se produjera algún caso de ciberacoso, hay que evitar que los padres del alumno, objeto de la acción, criminalicen al otro. Se trata de aprovechar la ocasión para educar a los implicados, pensando en que en otro momento su hijo puede ser el causante de una acción de este tipo.

4. En relación a los alumnos

Es bueno que en 6° de Primaria los alumnos escuchen en el colegio que no deben tener un perfil en una red social hasta que cumplan la edad determinada por las leyes. Al mismo tiempo, es oportuno que los preceptores pregunten con delicadeza sabiendo que muchos ya lo tienen.

Hasta 6° de Primaria no es recomendable dar pautas generales sobre tener perfiles en la red. Los alumnos pueden suponer que deben tenerlo y que, si no lo tienen, están desfasados o en desventaja respecto a sus compañeros. En el aula y en el colegio, si saliera el tema, los alumnos deben escuchar a sus profesores cuando se los oriente en este aspecto.

El Profesor Encargado de Curso debe tratar con claridad este tema en la Reunión de Curso de los alumnos. Hablará de las redes sociales de una manera positiva, amable, dejando claro que hay unos límites que no deben ser traspasados, como el no aceptar a un amigo si no hay previamente una relación personal de amistad.

Si se manda un mensaje que dañe a alguien en una red social, o se añade un comentario que continúe o incremente los insultos, los alumnos deben saber que acabará siendo público. Además, el colegio lo tratará como si fuera un asunto que sucede en el patio, en el recreo o en el aula.

Los alumnos deben ser conscientes de que el colegio está decidido a acabar con la aparente impunidad de quienes, en las redes sociales, hacen daño a otra persona. Puede ser oportuno recordar que estas acciones ya están tipificadas como delito, aunque lo importante no es destacar lo delictivo, sino la falta de respeto a otros.

A la vez, hay que fortalecer a los alumnos para minimizar el impacto de una amenaza o un insulto en una red social, del mismo modo que se procura restar importancia a lo ocurrido en una conversación en un patio. Hay que enseñarles a pedir ayuda, siempre después de intentar resolver los problemas personalmente mediante el diálogo. En este aspecto, es necesario recordar que la violencia no es la solución; al contrario, empeora y complica las situaciones.

Conviene tener en cuenta que los alumnos dicen conocer los peligros de la red, pero creen que son otros los que corren esos riesgos y no ellos.

Por eso importa mentalizarles para que, desde el principio, se apliquen a sí mismos esas pautas.

Por último, los alumnos tienen que ser conscientes de que todos estamos presentes en la red. Los padres, los Profesores Encargados, los preceptores, los directores, también tienen un perfil en las redes sociales (aunque sea en una distinta a las de los adolescentes). Todos saben de sus ventajas y de sus peligros, y fácilmente conocerán lo que ocurre en la red, del mismo modo que les llegan las cosas que pasan en el colegio.

5. Algunos consejos básicos para los alumnos a partir de 6° grado

- 5.1. Acepta exclusivamente las solicitudes de amistad de las personas a las que conozcas personalmente y de las que seas verdaderamente amigo. Recuerda que las redes sociales no sirven para hacer amigos.
- 5.2. Comportate en la red del mismo modo que ante otras personas o ante tus padres. Y actúa con los demás como te gustaría que actuaran contigo. Ten en cuenta que la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal es la misma en las redes sociales y en la vida real.
- 5.3. No facilites datos personales. No pienses que estás del todo seguro al otro lado de la pantalla. Evita cambiar la configuración de tu grado de privacidad y mantenlo en "solo mis amigos".
- 5.4. Protege tu intimidad y la de tu familia. Publica sólo fotos de las que nunca te puedas arrepentir. Antes de publicar una foto piensa si, por lo que refleja, por tu actitud o por cómo vas vestido, tu padre o tu madre estaría orgulloso de verla.
- 5.5. Antes de publicar una foto de otra persona en tu perfil, pídele permiso expresamente, con mayor motivo si esa persona aparece en alguna situación en la que no le gustaría volver a verse o pueda ser mal interpretada. Es de buena educación pedir permiso antes de sacar una foto. Naturalmente, conviene explicar que, por inmorales, hay fotos que nunca deben hacerse. Tampoco hay que hacer fotos, y menos publicarlas, en cualquier circunstancia que pueda resultar comprometedoras.
- 5.6. Sé valiente y desetiquétate automáticamente de las fotos que, por ofensivas o por estar sacadas en un lugar inadecuado (en una clase, por ejemplo), pueden no ser convenientes.
- 5.7. Si alguien te molesta gravemente o te acosa, guarda las pruebas y pide ayuda a tus padres y a tu tutor.
- 5.8. No contestes a las provocaciones. Si es necesario, desconéctate. Recuerda que la violencia nunca soluciona los problemas, los complica mucho más. Aprende a discrepar sin menospreciar, y a ser tolerante con opiniones distintas o contrarias a las tuyas.

- 5.9. Aprende a fomentar un sano sentido del humor que te lleve a reírte un poco de ti mismo y a no magnificar las bromas o los comentarios sobre ti que a veces puedan llegarte en el aula o en el colegio.
- 5.10. Si eres testigo virtual de algún tipo de acoso, anima al afectado a hablar y colabora con él. Es importante que llames la atención sobre situaciones injustas que requieren tu ayuda para erradicarlas. Si eres testigo de este tipo de acciones dañinas y no pones medios para solucionarlas, de algún modo también tienes parte de culpa.

En conclusión, poniendo estos medios, y los que dicte la prudencia para circunstancias particulares, se previenen muchos problemas. A pesar de todo puede haber alguna situación que obligue al colegio a actuar. Si antes se han tomado estas medidas, (y, por tanto, los padres, profesores y alumnos del colegio están concienciados sobre los puntos que se han tratado en este documento), es mucho más fácil abordar estos problemas.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN ESCOLAR PARA CASOS DE CIBERACOSO.

1. Introducción

El objetivo de este protocolo es detectar y erradicar posibles situaciones de ciberacoso escolar que puedan surgir en los colegios. Es una herramienta que ofrece una guía de actuación, en la que se delimitan pasos a seguir, procedimientos, responsabilidades y supervisión.

Este protocolo señala que no deben pasar más de 7 días para los casos evaluados como ciberacoso, desde su detección hasta la resolución. Dirigirá todas las actuaciones el instructor nombrado por el propio Consejo Asesor Institucional.

2. Fases del proceso:

- Fase 1. Detección y obtención de la información preliminar.
- Fase 2. Valoración del caso, investigación y primeras propuestas.
- Fase 3. Plan de actuación.
- Fase 4. Evaluación y seguimiento del plan.

2.1. Fase 1. Detección y obtención de la información preliminar

Si un profesor toma conocimientos de indicios razonables de que pudiera estar produciéndose un ciberacoso a un alumno, deberá comunicarlo de inmediato al Consejo Asesor Institucional. El profesor deberá elaborar un breve resumen para informar del modo más preciso al Consejo Asesor Institucional. Es importante recoger los hechos con la mayor exactitud. El profesor que toma conocimiento de un caso de ciberacoso,

al redactar un in-forme, utilizará el formulario de declaración estándar que se individualizada en el **Anexo 4**.

El Consejo Asesor Institucional deberá abrir un expediente desde el momento en que toma conocimiento de un caso de ciberacoso, y nombrará a un encargado en la investigación, designándose preferentemente al preceptor, al efecto de que analice la situación, en colaboración con el Encargado de Curso, del presunto agraviado, siguiendo los siguientes pasos:

- a) Análisis de la información recibida y de las pruebas.
 - b) Determinación de los alumnos implicados.
 - c) Valoración de antecedentes y posibles experiencias de relación en espacios comunes, aulas, actividades complementarias y extraescolares.
 - d) En su caso, valoración de una posible entrevista con el alumno presuntamente agraviado y el desarrollo del plan de entrevistas (según necesidad y pertinencia: compañeros, profesorado, familias de los alumnos implicados, etc.).
- Todo ello en el marco de la más absoluta discreción y confidencialidad y solicitando, si se estima necesario, entrevista con la familia del presunto alumno objeto de acoso.

2.2. Fase 2. Valoración del caso, investigación y posibles medidas disciplinarias.

El encargado en la investigación planificará, con acuerdo del Consejo Asesor Institucional, el proceso de investigación y valoración de la situación, en función de datos recabados en la información preliminar.

Se informará también al Encargado de curso y al Director General. De la citada valoración y, según los indicios y pruebas con los que se cuente, dependerá la adopción de medidas. La valoración, en definitiva, es fundamental para la derivación del proceso.

Ante evidencias de ciberacoso y, aunque se siga recopilando y analizando información, se contemplará con carácter prioritario la intervención inmediata para evitar que la situación se mantenga; todo ello previo a la toma de decisiones que pueda plantearse al final del proceso. Se trata, en primer lugar, de detener con rotundidad y rapidez la situación detectada.

La investigación contemplará las actuaciones que se detallan a continuación:

2.2.1. Búsqueda de información.

Con los implicados: solicitud de información y obtención de datos concreto de lo que ha pasado.

Entrevista con el alumno que ha sido objeto de la acción. Se trata de conocer los hechos en todas sus circunstancias y consecuencias, e identificar a los presuntos agresores. La finalidad es poder valorar el caso con la mayor objetividad posible y, en consecuencia, adoptar las medidas que se estimen pertinentes de la manera más adecuada. Todo ello, con total garan-

tía de confidencialidad. En concreto, en esta primera conversación, es necesario:

- Pedirle que traiga impresas las amenazas o los insultos, o incluso (previo permiso de los padres), imprimirlas en el mismo despacho con el profesor delante.
- Pedirle que, en ningún caso, responda a las amenazas o a los insultos del mismo modo. Recordarle que la violencia no es nunca una solución válida. Hay que ayudarlo, además, a saber perdonar y a no guardar rencor.
- Indicarle que el Encargado llamará enseguida a sus padres para informarles del tema, y sugerirle que él también hable con ellos nada más llegar a casa.
- Hablar con los padres personalmente o por teléfono inmediatamente después de la conversación con el alumno, informándoles de lo ocurrido y asegurándoles que se está estudiando la situación y se les citará en el colegio, en cuanto se disponga de la información (no más de 3 días desde que se han conocido los hechos).

Entrevista con el alumno o alumnos causantes de la acción. Los causantes deberán contemplar su valoración de los hechos, su actitud ante las consecuencias y su disposición a reparar y reconciliarse con el alumno objeto del ciberacoso.

Esta entrevista debe hacerse, si es posible, el mismo día que se ha hablado con el alumno afectado. Si son varios alumnos, se debe intentar hablar con todos ellos en la misma hora de clase, para evitar que la situación se complique al comentar entre ellos mismos lo sucedido.

Antes de dar este paso, es fundamental tener todos los datos bien claros. Es decir, hay que confirmar de un modo nítido la información que ha llegado al colegio, con el papel impreso con los insultos o las amenazas delante, siempre que sea posible. En concreto, en esta entrevista:

- a) El objetivo es conseguir que el alumno que ha realizado la acción reconozca el hecho, que solo se juzga la acción, nunca a la persona. Por tanto, quien hable con él debe hacerle entender que lo que ha hecho está mal y que ha provocado un daño.
- b) Hay que ayudarlo también a ponerse en la situación del agredido, hacerle caer en la cuenta de la gravedad del hecho (aunque sea inconscientemente), pedirle que nunca más cometa una acción semejante, y sugerirle que pida perdón (en el momento que con prudencia se estime oportuno).
- c) Hay que explicarle, además, que se le ha dicho al alumno afectado que tiene la obligación de avisarnos en el momento en que vuelva a ocurrir algo así. En ese caso, tomaríamos una medida contundente e inmediata.
- d) Después de hablar con el alumno, conviene llamar a los padres para que, delante de ellos, reconozca los hechos y en ese momento acceda a

su red social y borre los datos, fotos, etc. Si se negaran el alumno y sus padres, habría que valorar informar a las autoridades educativas, policiales y judiciales competentes.

Entrevista con los compañeros que puedan conocer la situación. Respetando siempre el anonimato de los implicados, en estas entrevistas se recabará información y se solicitará la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir sus efectos.

Estas entrevistas han de ayudar a precisar el alcance de lo ocurrido y, por una vía distinta del alumno que ha sufrido la acción, saber quién ha sido el causante. La experiencia indica que conocer por diversas vías quién es el causante de la acción es imprescindible para afrontar eficazmente la conversación con ese alumno y sus padres.

En la entrevista con la familia del alumno objeto de la acción, se mostrará una actitud decidida a esclarecer los hechos, a tomar las medidas que sean precisas aplicando la normativa del colegio, y la necesaria discreción. Se les solicitará también colaboración para posibles actuaciones posteriores.

Si se ha informado previamente por teléfono y la situación no es evaluada como ciberacoso, esta entrevista puede hacerse en la fase 3, previo acuerdo con la familia. Pero si la gravedad del caso lo requiere, es imprescindible informar a los padres de los avances y los resultados de las indagaciones.

En la entrevista con la familia del alumno causante de la acción, se deberá cuidar especialmente la exposición ordenada de los hechos, con datos, y la petición de colaboración en la valoración y toma de decisiones. Hay que prever también su posible negativa a aceptar la situación.

Elaboración del informe de la situación. Todas las actuaciones de la investigación se detallarán en un informe específico custodiado por el encargado de la investigación. La información deberá detallar lo más explícitamente posible los siguientes apartados:

- Naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación.
- Alumnos implicados.
- Duración de la situación.
- Efectos producidos.
- Características de los dispositivos utilizados.

Resulta imprescindible ordenar las actuaciones, y garantizar la información a los implicados y la discreción en el tratamiento de la información.

Estudiar la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades en caso de ciberacoso: en concreto del Ministerio Público, y las autoridades educativas correspondientes.

2.2.2. Aspectos a tener en cuenta para evaluar una posible situación de ciberacoso:

- Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos.
- Naturaleza y difusión de las acciones.
- Facilidad/dificultad para detener el ciberacoso.
- Tiempo de exposición del alumno objeto de ciberacoso.
- Edad y características psicológicas de éste y de los causantes de la acción.
- Repercusión e impacto en el alumno objeto de la acción.

a) Si se confirma el ciberacoso, podrán adoptarse medidas disciplinarias correspondientes.

b) A todos se les propondrá reflexionar sobre las condiciones y criterios del plan de intervención. Las medidas disciplinarias se comunicarán a los padres de los alumnos.

c) Valoración del informe y medidas disciplinarias a adoptar por parte del Consejo Asesor Institucional

Este proceso se realizará lo antes posible: 3 días para situaciones no evaluadas como ciberacoso y 7 días para situaciones de ciberacoso. El Consejo Asesor Institucional valorará el informe e impondrá las medidas disciplinarias oportunas.

En casos graves o muy graves está prevista la suspensión temporal del alumno y, si los hechos se repiten, puede plantearse la expulsión definitiva.

2.3. Fase 3. Plan de Actuación.

2.3.1. Actuaciones con los alumnos afectados.

- Con el alumno objeto de la acción: acciones de apoyo y protección, programas específicos de apoyo personal y social, y derivación, en su caso, a servicios externos.
- Con el alumno causante de la acción: programas de ayuda personal y social, aplicación de la normativa de convivencia, y posible derivación a servicios externos.
- Con los compañeros: información básica, y programas de favorecimiento de la convivencia pacífica y sensibilización.

2.3.2. Actuaciones con procesos de mediación.

Actuaciones para la facilitación, en su caso, procesos de mediación entre los alumnos implicados: generar condiciones para la reparación, reconciliación, resolución y nueva configuración relacional, a través de formatos de ayuda o mediación

2.3.3. Actuaciones con las familias.

- Del alumno causante de la acción. Esta entrevista debe efectuarse dentro del plazo establecido y con la presencia del Encargado de curso o preceptor, un miembro del Consejo Asesor Institucional y el Encargado de la investigación. Se darán orientaciones sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención, apoyo y control de conductas, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al colegio. Además:

- a) Durante esa conversación, se informará de las actuaciones que se han ido llevando a cabo en el colegio para resolver esta situación. Después, si lo considera oportuno (y siempre salvaguardando la intimidad de las personas afectadas) enseñará las fotos y los comentarios obtenidos del alumno objeto de la acción que han originado el conflicto, y se comunicarán las medidas disciplinarias que se han establecido en el marco de la normativa del colegio.

- b) Resulta imprescindible que los padres se aseguren que su hijo haya borrado de su perfil todo lo que se ha mostrado. Aun así, hay que explicarles que cualquier persona con acceso a esos datos ha podido extraerlos de la red durante el tiempo que ha estado expuesto.

- Del alumno objeto de la acción. Esta entrevista marcará el final del proceso, y la mantendrán el Encargado de curso o preceptor, un miembro del Consejo Asesor Institucional y el Encargado de la investigación dentro del plazo establecido. También aquí se orientará sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención y apoyo, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al colegio.

Después de explicarles detalladamente los pasos que se han ido efectuando, se les explicará que no es misión del colegio juzgar a nadie, sino educar a todos los alumnos implicados. Se les dirá que les pedimos que ellos actúen del mismo modo.

La confianza que los padres tienen en el colegio debe llevarles a fiarse de las medidas educativas que se han adoptado, y a no compararlas con otras anteriores, porque la educación que se procura es personalizada y en cada caso se actúa del modo más educativo posible atendiendo a las circunstancias personales de cada alumno.

Al finalizar la entrevista, se informará a la familia de las acciones que se han derivado de esta actuación, especificando las resoluciones adoptadas por parte del Consejo Asesor Institucional, con acuerdo del Director General.

2.3.4. Actuaciones con el profesorado

Información, sensibilización y formación para la prevención, detección y actuación en situaciones de ciberacoso y favorecimiento del desarrollo de patrones de relación en convivencia pacífica.

Todas las actuaciones realizadas en el diseño y desarrollo del plan se detallarán en el informe específico citado en la fase 2 de este protocolo.

2.4. Fase 4. Evaluación y Seguimiento del Plan.

La última fase corresponde a la realización de una evaluación y seguimiento:

- Del caso concreto: resultados del plan en relación a los alumnos implicados, y actuaciones desarrolladas no previstas en el plan.
- De las actuaciones desarrolladas en el aula y en todo el colegio.
- De las actuaciones de sensibilización y formación del profesorado.
- Del proceso de reflexión, análisis y sensibilización con las familias y el resto de la comunidad educativa.
- Del trabajo y desarrollo del trabajo investigativo.
- Todas las actuaciones llevadas a efecto en el proceso de seguimiento del plan se recogerán en el informe citado en las fases 2 y 3. Se enviará copia del informe a la Comisión Directiva de APEI.

**COMPROMISO DE ACEPTACIÓN DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y DEL
IDEARIO INSTITUCIONAL DE APEI**

En Asunción a _____ días del mes de _____ de 20 _____, con CIP _____
y domicilio en _____,

por la presente DECLARO EXPRESAMENTE:

Que como profesor/personal contratado/ por APEI para el Colegio _____, se me han entregado y conozco el Carácter Propio de la Entidad, el Protocolo que regula las relaciones del personal docente con los alumnos y las familias, y las Normas Generales de Convivencia Institucional, el Ideario Institucional, y declaro conocer la Resolución N° 8553 del 02/05/12 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL PROTOCLO DE ATENCIÓN PARA CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA”, el “PROTOCOLO DE TRATO Y SEGURIDAD DE LOS ALUMNOS Y TRATO CON LAS FAMILIAS”, manifestando expresamente mi respeto y aceptación de dichos documentos institucionales, comprometiéndome a su observancia en cualquier actividad relacionada con el ejercicio de mis laborales profesionales, incluso fuera del centro, en tanto desarrolle mis funciones en esta entidad.

Y para que así conste, firmo la presente declaración y compromiso en el lugar y fecha arriba indicados.

Firmado _____

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

El abajo firmante _____, con CIP N° _____ y domicilio _____ en el marco de la relación laboral que le une con la Asociación de Padres para la Educación Integral, en adelante, APEI, se compromete a:

1. Cumplir con las disposiciones del “Protocolo de Trato y Seguridad de Los Alumnos y Tato con las Familias”.

2. No revelar a persona alguna ajena a APEI, sin su consentimiento, ninguna información respecto de casos de abusos o posibles casos de abusos a la que haya tenido acceso en el desempeño de sus funciones en la entidad, excepto en el caso de que sea necesario dar aviso a las autoridades, a fin de dar debido cumplimiento a las obligaciones impuestas por las leyes, o sea requerido para ello por la Codeni, la Fiscalía o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de la Nación, en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas.

3. Utilizar la información a que alude el apartado anterior únicamente en la forma que exija el desempeño de sus funciones en APEI, y no disponer de ella de ninguna otra forma o con otra finalidad.

4. No utilizar en forma alguna cualquier otra información que hubiese podido obtener pre- valiéndose de su condición de empleado de la entidad, y que no sea necesaria para el desempeño de sus funciones en APEI.

5. Tratar los datos de carácter personal con la máxima diligencia y confidencialidad.

6. Cumplir los compromisos anteriores, incluso después de extinguida por cualquier causa la relación laboral que le une con APEI.

Y para que surta plenos efectos, firmo la presente declaración, en Asunción a los _____ días del mes de _____ del año _____

Firma _____

ANEXO 1 - FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE INCIDENCIAS CON ALUMNOS	
Fecha del informe	
Nombre de la persona que informa	
Relación que tiene la persona que informa con el alumno.	
Modo en que se obtuvo la información (llamada telefónica, conversación física en el colegio, etc.). ¹	
Datos de la familia del alumno: <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre y apellidos del padre y de la madre ● Dirección ● Teléfonos (fijos y móviles si los hubiera) 	
TIPO DE ABUSO Y DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE ¹	

¹Describa, lo más detalladamente posible, la naturaleza del problema o del incidente del que informa, proporcionando datos relativos a las fechas y las horas de los incidentes individuales y las circunstancias en las que ocurrieron, así como de cualquier otra persona presente en ese momento y su vinculación.

Si está denunciando un caso de abuso o posible abuso a un alumno, ¿quién es la persona supuestamente implicada? Adjunte si conoce la siguiente información:

- Nombre:
- Edad: Sexo:
- Dirección:
- Relación con el alumno:

- ¿Cómo ha obtenido esta información?

- ¿Qué pruebas le han llevado a valorar que puede existir un caso de abuso o posible caso de abuso?

- ¿Existe algún factor en la situación actual del alumno y/o de sus padres/profesores o personal de administración y servicios que pudiera tener relevancia en el caso de abuso o posible caso de abuso (p. ej., alguna enfermedad, pérdida, separación, adicción o problema de salud mental o cualquier otra dificultad)?

- ¿Es necesario emprender una acción de protección en este momento?

- ¿Desea añadir algo más?

Firma

HOJA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN ANTE UNA COMUNICACIÓN
DE CIBERACOSO

1. Datos de identificación:

- Alumno:
- Curso:
- Edad:

2. Procedencia de la denuncia Familia

- Alumnado
- Tutor
- Profesorado
- Personal no docente
- Denuncia anónima
- Otros

3. Descripción del ciberacoso

4. Dónde y cuándo:

- Dentro del centro escolar.
- Fuera del centro escolar.
- En transporte escolar.

5. Preguntar si ha habido testigos:

6. Breve descripción de los hechos

Fecha: _____

Firmado _____