

Los protocolos contra el acoso escolar en las Comunidades Autónomas: el ejemplo del nuevo protocolo de actuación y el Equipo de Apoyo para los centros educativos de la Comunidad de Madrid

En el presente artículo, se sitúa el protocolo de actuación en situaciones de acoso escolar elaborado por la Subdirección General de Inspección Educativa de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, en el marco general de protocolos existentes en otras Comunidades Autónomas, así como la creación y funciones específicas del Equipo de Apoyo, dependiente de la Subdirección General de Inspección Educativa, dentro de las actuaciones desarrolladas por la Consejería de Educación al amparo de lo establecido en su Plan de lucha contra el acoso escolar. De este modo, se obtiene una visión en perspectiva de las medidas y actuaciones de la Comunidad de Madrid en el marco general de desarrollo de estrategias similares en el ámbito nacional.

Palabras clave: acoso escolar, *ciberbullying*, protocolos de actuación, prevención y detección, unidades específicas de apoyo

El protocolo de actuación contra el acoso de la Comunidad de Madrid en perspectiva con los de otras Comunidades Autónomas

Mucho ha llovido desde las primeras publicaciones que alertaban sobre el desarrollo de situaciones de acoso escolar entre iguales iniciadas por Dan Olweus, en los años 70.

Aquellos estudios pioneros, contextualizados en el ámbito de los países nórdicos, en los que se desmitificaban ideas tales como que la violencia en la escuela curtía, o que la violencia entre iguales era cosa de niños y bromas sin importancia, se trasladaron después al mundo anglosajón, debiendo esperar, en España, a los años 80, para encontrar los primeros estudios adaptados a nuestro contexto.

Enmarcados en el ámbito de las investigaciones sobre el maltrato entre iguales y la mejora de la convivencia en los centros educativos, los distintos trabajos y estudios sobre el acoso escolar, experimentaron un aumento exponencial al difundirse casos y situaciones de extrema gravedad, que hicieron patente ante la sociedad un problema que, si bien ha existido siempre, no se había considerado como tal.

En este sentido, la visibilización del acoso, la sensibilización de la sociedad y la toma de conciencia de la trascendencia de este forma de maltrato y

violencia entre iguales -que daña con graves consecuencias a todos los que se ven implicados en él-, ha dado lugar al desarrollo, con carácter sistemático, de instrumentos de actuación protocolizados destinados a que los centros educativos de las distintas Comunidades Autónomas cuenten con una secuencia de actuaciones pautadas, destinadas a una intervención rápida y eficaz, diseñada para garantizar los derechos de las víctimas y a hacer cesar las situaciones de hostigamiento.

El interés social ha repercutido en el desarrollo, por parte de las distintas Administraciones educativas, de distintas iniciativas y planes encaminados a lograr una actuación integral, exhaustiva y coordinada entre las diferentes instancias implicadas, a fomentar la prevención -la mejor estrategia para evitar que se lleguen a producir situaciones de acoso escolar y un elemento clave para la mejora de la convivencia en los centros educativos-, y a ofrecer instrumentos claros y precisos para orientar y guiar la intervención en casos de posible acoso, de modo que todos los centros cuenten con instrumentos, recursos y medios adecuados para facilitar el diagnóstico y la intervención que haga cesar la situación.

En este sentido, interesa valorar el progreso en el desarrollo de estos protocolos e instrumentos de intervención, por cuanto implican y representan la apuesta efectiva y sin ambages, de todas las Comunidades Autónomas por frenar y erradicar este problema en los centros educativos.

Este objetivo, implícito en las leyes educativas -que propugnan las relaciones respetuosas y libres de prejuicios, así como la resolución pacífica de los conflictos como fines y objetivos inherentes a todo proceso educativo-, ha ido tomando cuerpo a través de distintas iniciativas, muchas de las cuales se han incorporado a los usos y trabajo de los centros docentes, a través, a su vez, de disposiciones normativas que obligan a los centros a la intervención en caso de posibles situaciones de acoso, señalando la importancia y trascendencia de que la comunidad educativa cuente con la formación necesaria, instrumentos y materiales adecuados para que los profesores tengan nociones e información precisa de qué es el acoso escolar, cómo detectarlo y cómo intervenir de manera que sus acciones neutralicen y erradiquen el problema. Estas actuaciones vienen, en todos los casos, acompañadas de la necesidad de implementar medidas preventivas destinadas a mejorar la convivencia y a minimizar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad, trabajando los principios de empatía, cohesión grupal, aceptación de las diferencias como un valor enriquecedor y estrategias de aprendizaje para la resolución pacífica de los conflictos. Algunas Comunidades articulan estas iniciativas a través de planes específicos, mientras que en otros casos, las medidas preventivas se incorporan a los planes de convivencia y de acción tutorial.

Como veremos a continuación, las Comunidades Autónomas que no contaban con instrumentos o protocolos específicos, se han ido dotando de ellos, mientras que aquellas que ya contaban con instrumentos, orientaciones o incluso protocolos, los han ido actualizando para incorporar nuevas situaciones que reclamaban cabida en ellos: principalmente el ciberacoso escolar o *ciberbullying*, fenómeno derivado del acceso, cada vez más precoz, de los menores al mundo de las tecnologías de la información y la comunicación y, concretamente, a las redes sociales, cuyo uso maximiza el impacto de las situaciones de acoso, convirtiendo a la víctima en blanco de un número indefinido e incontrolable de observadores, vulnerando además el espacio privado de hogar, de modo que ni siquiera con el regreso a casa, se siente a salvo y segura. Asimismo, esta línea de maltrato entre iguales ha derivado en el desarrollo de formas de violencia de control en las relaciones

de pareja de los adolescentes, todo lo cual ha dado lugar al desarrollo de actuaciones específicas para prevenir estas situaciones.

El Ministerio de Educación ha realizado un compendio de la mayoría de los protocolos existentes en las distintas Comunidades Autónomas, que se pueden consultar a través de su página web: <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/recursos/guia.html>

A continuación y sin ánimo de exhaustividad, repasaremos algunos de los protocolos existentes en distintas Comunidades Autónomas, antes de centrarnos específicamente en el de la Comunidad de Madrid. Se destacan aquellos aspectos más relevantes, así como el marco normativo en el que se insertan.

Castilla-La Mancha

La Comunidad contaba con un protocolo de actuación en caso de maltrato entre iguales, publicado por Resolución de 20 de enero de 2006, que ha sido revisado y actualizado mediante la Resolución de 18 de enero de 2017, que establece un protocolo específico para situaciones de acoso escolar en los centros docentes públicos no universitarios de CLM. De acuerdo con la fundamentación normativa, esta revisión viene motivada por el desarrollo de nuevas formas de maltrato entre iguales en el ámbito del acoso, como el *ciberbullying*, así como por la creciente sensibilización de la sociedad ante toda forma de maltrato y discriminación entre iguales.

El protocolo integra medidas de prevención y sensibilización con aspectos clave para la detección y un protocolo de intervención, que parte de la denuncia de una situación de posible acoso, conlleva la constitución de una comisión de acoso, el desarrollo de un plan de intervención -orientado a la realización de actuaciones con todos los participantes (agresor/es, acosado, observadores, docentes, familia)-, así como instrucciones pautadas de puesta en conocimiento de la situación ante las autoridades educativas y otras instancias tales como la Fiscalía de Menores, Servicios Sociales, etc.

Se insiste en la importancia de un buen sistema de prevención a través de actuaciones de sensibilización destinadas a la mejora de la convivencia en los centros, que deben integrarse en los documentos institucionales, desde el Proyecto educativo a la Programación general anual. Se destaca la importancia de la participación coordinada y unívoca de la comunidad educativa para el correcto funcionamiento y aplicación de los instrumentos.

Se facilitan anexos para el desarrollo del protocolo, así como materiales y recursos externos para el trabajo y asesoramiento en la materia.

El protocolo es sintético, integral, exhaustivo y de aplicación obligada para los centros públicos, para los privados concertados, que deben adaptarlo a sus normas de convivencia, y en ciertos aspectos para los privados, que tienen la obligación de recoger las denuncias e informar de manera inmediata de la situación de acoso a la Inspección Educativa.

En la resolución reguladora se incluyen los anexos del protocolo, las medidas preventivas y documentos de apoyo, que incluyen referencias legislativas y recursos externos.

Región de Murcia

Mediante la Resolución de 4 de abril de 2006, de la Dirección General de Ordenación Académica, se dictan instrucciones en relación con situaciones

de acoso escolar en los centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares. Esta Resolución se ampara en el marco normativo que recoge la obligación de los centros de incorporar acciones preventivas del acoso escolar específicas en los planes de convivencia, así como la obligación de poner en marcha actuaciones destinadas a la detección y comunicación de estas situaciones. Por ello, las Instrucciones precitadas desarrollan una serie de pautas de actuación para facilitar a los centros sostenidos con fondos públicos la detección e intervención de acoso entre escolares. La Resolución se acompaña de una serie de anexos para el desarrollo de las actuaciones.

El proceso se inicia con la puesta en conocimiento de la dirección de los centros, por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa, de la existencia de acoso escolar o de indicios razonables. En un primer momento de la fase de detección, el director, a través del jefe de estudios, encargará al tutor de la presunta víctima que reúna información facilitándole un Anexo de indicadores incluido en la Resolución. Si de esta información se confirma la existencia de indicios, el director podrá establecer las medidas de urgencia que se consideren oportunas y dará indicación al tutor, o persona que designe, para continuar con el proceso de verificación, para lo cual se establece una secuencia de entrevistas, facilitándose pautas para su desarrollo. La Resolución contempla la posibilidad de que el director, constatada la situación de acoso, requiera la actuación del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica Específico para la Convivencia Escolar.

A partir del informe generado por las actuaciones de verificación, el director decidirá la incoación de expediente disciplinario, si procede. En este caso, informará por escrito a la Fiscalía de Menores y, si el autor o autores son menores de 14 años, se informará también a la Consejería competente en materia de protección de menores.

Se incluyen medidas de intervención con la víctima, el agresor o agresores y los observadores. Los Anexos facilitan indicadores para la detección y un modelo de informe de la situación detectada. Si bien las actuaciones se detallan en la Resolución, no se incluyen modelos de anexos para cada una de dichas actuaciones, por lo que, si bien se pautan acciones concretas, se deja a criterio de los centros la formulación escrita de las mismas.

El director asume toda la responsabilidad en el desarrollo del proceso.

A su vez, la Comunidad ha desarrollado un documento denominado Protocolos AVE -Protocolos de apoyo inmediato y coordinado a víctimas escolares-, de fecha 16 de febrero de 2015, que incluye uno específico de atención a estudiantes objeto de acoso escolar. Se presentan pautas para la detección, intervención y seguimiento con carácter general, orientativo y no prescriptivo.

Cantabria

De acuerdo con el art. 48.1 del Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, la Consejería de Educación ha puesto a disposición de los centros educativos un protocolo de actuación ante una posible situación de acoso escolar.

Se trata de un protocolo de carácter orientativo, dado que cada centro educativo puede decidir qué procedimiento seguir y qué medidas adoptar en situaciones de acoso escolar.

Incluye breves definiciones, indicadores y principios de actuación (confidencialidad y discreción, celeridad, urgencia e intervención efectiva).

Se inicia con la comunicación al equipo directivo de una situación de posible acoso escolar. A partir de este momento, se constituye un equipo de valoración, formado por el director, el orientador y un profesor. Se determina la comunicación inmediata de la situación a la Inspección Educativa y a la Unidad de Convivencia.

La secuencia de acciones continúa con la verificación de la situación (mediante observación y una serie de entrevistas para las que se ofrecen guiones) -actuación destinada a consolidar los indicios de la fase anterior-, que concluye con la emisión de un informe, el desarrollo de una reunión de valoración -a la que puede asistir la Inspección de centro según la gravedad del caso- y la remisión de un informe a la Inspección Educativa. Asimismo, es el momento en que el director, a la vista del informe presentado por los responsables que han reunido la información, puede determinar la incoación de expediente disciplinario.

En caso de confirmarse la situación de acoso escolar, se establecen distintas acciones de comunicación: a las familias de los implicados, a la Inspección Educativa, a la Unidad de Convivencia y a los profesores de los alumnos implicados. Además, se puede dar traslado de la situación, en su caso, a la Policía Nacional, Guardia Civil, Fiscalía de Menores y Servicios Sociales. Se hace constar que la Policía siempre remite a la Fiscalía las denuncias recibidas y que el centro, en caso de detectar posible situación de desprotección de alguno de los menores implicados, debe remitir informe a los Servicios Sociales. Se proponen medidas de actuación con la víctima, agresor/es, observadores, grupo, familias y toda la comunidad educativa.

El protocolo resulta bastante exhaustivo y facilita pautas precisas de actuación, tanto a nivel interno como externo, estableciendo cauces específicos de traslado de la situación a la autoridad educativa, así como a otras instancias administrativas y judiciales, modelos para el desarrollo de las distintas acciones, pautas para entrevistas, actuaciones con los implicados, diagrama de actuaciones e información sobre recursos.

Comunidad Valenciana

La Orden 62/2014, de 28 de julio, actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar, incluyendo en su Anexo I el correspondiente al acoso escolar y ciberacoso. Este Anexo debe incorporarse al plan de convivencia de los centros sostenidos con fondos públicos.

El protocolo presenta una estructura de actuaciones sintética: arranca con la comunicación al ED por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospechas de que se pueda estar produciendo una situación de acoso. Esta comunicación da lugar a las primeras actuaciones: el equipo directivo recaba información rápidamente, el equipo de intervención planifica con celeridad los recursos, secuencia de entrevistas, etc. que debe llevarse a cabo, al tiempo que se establecen propuestas de medidas de urgencia. Se contempla la aplicación de medidas disciplinarias en su caso. Se recogen distintas vías de comunicación de la incidencia: a la comisión de convivencia del consejo escolar, al Registro

central y a la Inspección de Educación. Se contempla que si la situación se agrava o sobrepasa las competencias o capacidad del centro, éste lo comunicará a la Inspección para que, si lo estima oportuno, se requiera el asesoramiento o intervención de la Unidad de Atención e Intervención del Plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia de la Comunidad Valenciana de la Dirección Territorial correspondiente.

En la referencia a la comunicación a las familias de los alumnos implicados, se hace constar que, si el centro lo considera oportuno, recomendará a las familias la denuncia ante las Fuerzas de Seguridad del Estado. Se refleja el seguimiento por la Inspección del centro y la Unidad de Atención e Intervención y finalmente, se presenta la definición de medidas de tratamiento individualizado con la víctima, agresor/es, así como de sensibilización con observadores, familias y resto de alumnado. Se remite, con carácter orientativo a Guía web de la Consellería.

La secuencia de acciones establecida es sintética, precisa y abierta. La principal ventaja es que el modelo es adaptable a otras problemáticas de convivencia, por lo que se facilita la actuación de los centros a través de un esquema común. El único anexo modelo es el de comunicación a la Fiscalía de Menores de las situaciones que pudieran constituir falta o delito penal.

Gobierno de Aragón

Desde 2008, al amparo del Acuerdo para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos, la Comunidad cuenta con un documento genérico, denominado Protocolos de actuación ante un conflicto grave con violencia entre alumnos, aplicable tanto a situaciones de acoso escolar como a otros conflictos de convivencia que impliquen violencia entre iguales. Este protocolo, que estructura las distintas actuaciones de detección e intervención en cuatro fases, se halla actualmente en proceso de revisión y actualización en el marco del I Plan integral contra el acoso escolar (2016-2018).

Debido a su carácter genérico, se hace constar que "Se trata de protocolos orientativos que necesitan ser contextualizados en los centros" para, tras un periodo de utilización, ser incluidos en los documentos institucionales.

La serie de protocolos presenta un mismo modelo adaptado a distintas situaciones. Incluye fases generales de 1) detección y control de la situación, 2) estudio y valoración, 3) instrucción de expediente disciplinario, en su caso y 4) medidas de apoyo y seguimiento. Se ofrecen referencias a documentos de apoyo.

Estos protocolos vienen a complementar los contemplados en la Guía "Cuento contigo", si bien, el correspondiente al acoso escolar incluido en dicha Guía -a la que remite el protocolo genérico considerando recomendable su aplicación en supuestos de acoso escolar-, resulta muy exhaustivo y detallado en todas sus acciones, desde la prevención hasta el plan de intervención, pasando por la comunicación a instancias administrativas y judiciales, en su caso. Todas las actuaciones se presentan como recomendaciones, sin carácter prescriptivo en ningún caso.

Comunidad Foral de Navarra

La Comunidad foral cuenta con un Protocolo desarrollado al amparo del Decreto Foral 47/2010 (recientemente modificado por el Decreto Foral 57/2014) y en la Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de

Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra. Su art. 15, sobre el acoso escolar, establece la obligación de los centros de investigar toda conducta sospechosa de acoso, y de aplicar, en el ejercicio de su autonomía, un protocolo de actuación, cuya responsabilidad compete al director.

Se establece que el plan de convivencia de cada centro contendrá un protocolo de actuación contra el acoso, así como los responsables de su aplicación. Se ofrece un modelo para que cada centro lo asuma o lo adapte y se implementan orientaciones para ciberacoso y violencia de género.

Se presenta un esquema de actuaciones muy detalladas que incluye un cronograma de aplicación. Destaca que la persona responsable de realizar la toma de información del caso podrá ser liberada de parte de sus clases para desarrollar esta función. Una vez dictaminada la situación, se comunica a Inspección y se puede recurrir a la Asesoría para la convivencia. De acuerdo con el cronograma, el tercer día se establece un plan de intervención. Al final del proceso, se emite informe a la Inspección educativa.

Las actuaciones se acompañan de anexos de carácter orientativo.

País Vasco

Esta Comunidad desarrolló ya en el curso 2004/05 una Guía de actuación en los centros educativos ante el acoso escolar en los centros educativos de la CAPV que incluye un protocolo de actuación que determina los pasos que deben seguir los centros educativos en los casos en que se detecte o se tenga conocimiento de una posible situación de acoso escolar. La Guía ha sido modificada y actualizada en dos ocasiones con el fin de dar entrada a nuevas situaciones como el *ciberbullying* o para ampliar los contenidos referidos a la prevención de la violencia sexista, ampliando la importancia del acoso sexual o sexista. La Guía incluye un capítulo introductorio sobre el acoso, el protocolo de actuación ante casos de acoso escolar y una serie de anexos. El protocolo obedece a la necesidad de garantizar una actuación rápida, eficaz y efectiva en casos de acoso escolar.

La aplicación del protocolo está regulada mediante una Resolución de la Viceministra de Educación sobre las instrucciones que regulan la aplicación del protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la CAPV, de fecha 18 de enero de 2016. El protocolo tiene un carácter básico y preceptivo, si bien se contempla la posibilidad de que cada centro, en virtud de sus circunstancias y en el marco de las normas de convivencia establecidas, lo adapte, ampliándolo.

El protocolo establece una base previa a la apertura del protocolo que se iniciará a partir de la denuncia de posible situación y que implica un periodo de indagaciones para dictaminar la existencia o no de acoso y la pertinente apertura del protocolo. En ese momento inicial, se constituye un equipo de seguimiento del caso. Se determina que se informará a Inspección Educativa a la mayor brevedad desde que se tiene conocimiento.

A continuación, se pauta el procedimiento de toma de información destinada a la adopción de las medidas oportunas. Así, en el caso de que no se verifique la situación de acoso, se establece el desarrollo de medidas preventivas. Si, por el contrario, se dictamina la existencia de acoso escolar, se desarrolla un Plan de actuación, que incluya las medidas oportunas para la

resolución de la situación conforme con las establecidas en la propia Guía. Se establece que en los casos de especial gravedad o en los que haya indicios de delito, se comunicarán los hechos al Ministerio Fiscal.

Se incluye un anexo que sintetiza las fases de actuación y una serie de anexos para realizar y consignar el resultado de todas las actuaciones previstas, así como modelos de informe para las distintas instancias implicadas.

Junta de Andalucía

Mediante la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos, se establece el protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar (Anexo I).

El protocolo, que parte de una breve síntesis de características, manifestaciones y consecuencias del acoso escolar, incluye las siguientes fases de desarrollo: cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una posible situación de acoso informará al ED o al tutor u orientador que, a su vez, comunicará los hechos al director. Se llevarán a cabo medidas inmediatas de recopilación de información y, en su caso, se aplicarán medidas de urgencia que incluirán tanto las que garanticen la seguridad de la presunta víctima como las cautelares dirigidas al alumno o alumna acosador/a, informándose a la Inspección de Educación del inicio del protocolo. Se dará traslado de la situación a las familias de los alumnos implicados, así como al resto de profesionales que atienden al alumno acosado, todo ello con la debida confidencialidad y protección de la intimidad de los menores afectados.

A continuación, el equipo directivo llevará a cabo un proceso de recogida de información a partir de distintas fuentes y consignará el resultado en un informe. A partir de ese momento, la dirección del centro procederá a la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas y todo ello se comunicará a la comisión de convivencia del centro y mediante informe, al Servicio Provincial de Inspección Educativa.

Asimismo, el equipo directivo establecerá el conjunto de medidas y actuaciones específicas de intervención individualizada con la víctima y el/ los agresor/es, así como actuaciones de sensibilización destinadas al resto del alumnado y alumnado observador. También se incluyen actuaciones con las familias y con el profesorado y el personal de administración y servicios. La Inspección realizará el seguimiento del caso.

Se ha desarrollado, además del anterior, un protocolo específico de actuación en casos de ciberacoso, regulado por las Instrucciones de 11 de enero de 2017 de la Dirección General de Participación y Equidad en relación con las actuaciones específicas a adoptar por los centros educativos en la aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar ante situaciones de ciberacoso. En él, se distinguen dos situaciones posibles: 1) situaciones de ciberacoso entre iguales y 2) cuando el menor es víctima de ciberacoso por un adulto. En este protocolo, pautado y bastante preciso, se establece además, la creación de un Equipo provincial de seguimiento del acoso escolar y el ciberacoso por cada Delegación Territorial.

Los centros tienen acceso a numerosos recursos, estudios, planes de autoanálisis y materiales a través de la página web de la Consejería de Educación.

El protocolo de actuación contra el acoso de la Comunidad de Madrid

La Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, a través de la Viceconsejería de Organización Educativa y de la Subdirección General de Inspección Educativa, ha elaborado un protocolo de actuación destinado a detectar, intervenir y hacer cesar la situación de acoso escolar y cuya aplicación resulta preceptiva para todos los centros públicos y sostenidos con fondos públicos, a tenor de las Instrucciones de las Viceconsejerías de Educación no Universitaria, Juventud y Deporte y Organización Educativa sobre la actuación contra el acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid, de entrada en vigor el día 2 de noviembre de 2016.

El protocolo forma parte del Plan de lucha contra el acoso escolar aprobado el por el Gobierno de la Comunidad, que incluye una batería de medidas de carácter permanente y estructural para prevenir el acoso y para erradicarlo. El plan contempla una serie de acciones institucionales, entre las que se cuenta, además de la publicación del protocolo de actuación, la creación de un Observatorio de la convivencia, formación específica para la comunidad docente o la constitución de un Equipo de apoyo específico para intervención en casos de especial gravedad o complejidad, así como elaboración de recursos y materiales para los centros educativos, campañas publicitarias, etc.

El nuevo protocolo de actuación contra el acoso escolar se enmarca, a su vez, en la Guía de actuación contra el acoso escolar en los centros educativos, elaborada por la Subdirección General de Inspección Educativa, que revisa y actualiza el material disponible para los centros desde el curso 2012: el denominado Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid, que hasta la fecha de entrada en vigor del nuevo, era de uso recomendable, pero no obligado.

La revisión y actualización de la documentación destinada a los centros para la lucha contra el acoso escolar, constituyó una actuación preferente dentro del Plan general de actuación de la Inspección Educativa correspondiente al curso 2015-16, regulado por la Resolución de la Viceconsejería de Organización Educativa de 16 de septiembre de 2015. Para el desarrollo de esta tarea, se constituyó un equipo interterritorial formado por Inspectores pertenecientes a las cinco Direcciones de Área Territorial de Madrid, cuyo resultado es la Guía de actuación contra el acoso escolar que contiene el protocolo de actuación.

La Guía se estructura en cuatro capítulos: el primero se dedica a la conceptualización del acoso escolar y el objetivo es facilitar la información clave, sintética pero exhaustiva, de la naturaleza, manifestaciones, consecuencias del problema y responsabilidades legales. El segundo apartado se dedica a la prevención e incluye medidas de formación y sensibilización dirigidas a la comunidad educativa, facilitando orientaciones claras y precisas a los centros para la incorporación de estas medidas a sus documentos institucionales y a sus actuaciones habituales. El tercer apartado se dedica a facilitar a los centros indicadores y estrategias para la detección de y el cuarto desarrolla de forma exhaustiva el nuevo protocolo de actuación.

El objetivo final es facilitar a los centros educativos en un documento único las claves, instrumentos y herramientas para desarrollar una lucha eficaz contra el acoso, un sistema sencillo para la detección de situaciones de acoso o riesgo

de acoso y un protocolo de intervención destinado a garantizar los derechos básicos de los alumnos y la seguridad jurídica de los centros. La finalidad de integrar esta información en un documento único es doble:

1. Transmitir la idea de que para obtener resultados positivos en la lucha contra el acoso escolar en sus distintas manifestaciones, el problema tiene que abordarse antes de que se manifieste, por lo que deben fomentarse estrategias y actuaciones destinadas a la prevención y cuyo ámbito de diseño y desarrollo parta de los documentos institucionales y se concrete en la acción docente transversal y en las tareas tutoriales.
2. Establecer un protocolo de actuación que estructure las acciones de los centros educativos en las situaciones de posible acoso escolar en una doble dirección: la intervención interna -garantizando la seguridad del alumno presuntamente acosado mediante el establecimiento de un Plan de intervención individualizado en el que intervenga un grupo de actuación creado específicamente para el caso y desarrollando las medidas disciplinarias establecidas al efecto en el Decreto 15/2007-, y la puesta en conocimiento y comunicación del caso a otras instancias.

Esta Guía contiene una serie de novedades con respecto a la documentación anterior, a la que sustituye:

- Incorporación del *ciberbullying* como apartado con entidad propia y densa conceptualización, destinado a contextualizar el fenómeno imparable de la omnipresencia de las TIC en el mundo de los adolescentes, nativos digitales, cuyas vidas transcurren sincronizadas a sus dispositivos móviles y a las redes sociales, a las que se trasladan las relaciones presenciales. Se parte de datos significativos tales como el retraso en la edad de inicio en el uso en dichas redes o el hecho de que un tercio de los contactos de los menores en Internet son desconocidos. Asimismo, se clasifican los distintos indicadores y manifestaciones de ciberacoso escolar, así otros delitos informáticos de los que los menores pueden ser víctimas (*grooming*, *sexting*) o autores (difusión de imágenes o información personal de otros sin autorización), sin conciencia crítica de sus acciones y llevando a cabo actuaciones de autovulneración de su privacidad e intimidad. Se incluye también un apartado que aborda la violencia digital de control, cuya manifestación en las relaciones sentimentales de los adolescentes ha ido adquiriendo una dimensión preocupante. Se promueve la adquisición de una competencia digital basada en el respeto y la capacidad crítica y se ofrecen a los centros indicaciones de actuación, así como medidas para desarrollar actuaciones de mejora de la convivencia digital.
- Incorporación de un apartado específico sobre identidad y diversidad de género, destinado a facilitar información y estrategias para la prevención de toda forma de discriminación en el ámbito educativo y, concretamente, el acoso homofóbico y transfóbico por razón de identidad de género, en aplicación del art. 31.3 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBifobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.
- Se incide en la importancia del desarrollo de actuaciones preventivas como principal estrategia en la lucha contra el acoso escolar. La prevención es la mejor herramienta de la que disponen los centros docentes ya que, además de evitar situaciones de acoso, dota a las comunidades educativas de formación, sensibilización y conocimiento de los recursos disponibles para actuar de manera inmediata con el fin de corregir y erradicar las situaciones

de acoso. Se trata, en suma, de que los centros revisen y actualicen sus planes y estructuras organizativas con el fin de favorecer el desarrollo de actuaciones preventivas desde una perspectiva proactiva, para lo cual resulta fundamental que este trabajo se lleve a cabo bajo los principios de participación y coordinación y que refleje el compromiso claro y sin fisuras de la comunidad educativa en la tolerancia cero al acoso escolar. Se insiste en la importancia de una buena formación, la extensión de buenas prácticas y una correcta elaboración y diseño de acciones destinadas a lograr un clima adecuado de respeto en la convivencia del centro a través de documentos y planes preceptivos, como el Plan de convivencia o el Plan de acción tutorial, revisión de objetivos de la Programación general anual, de aspectos organizativos y curriculares, colaboración con otras administraciones, etc. Se destaca la importancia de planificar acciones tutoriales orientadas a potenciar la empatía, la resolución pacífica de conflictos, la valoración positiva de la diferencia y las habilidades sociales.

- Incorporación, en el apartado de detección de acoso escolar y situaciones de riesgo, de la aplicación Sociescuela, un test sociométrico para la detección precoz e intervención en situaciones de acoso escolar, elaborado por Javier Martín Babarro, profesor e investigador de la Facultad de Psicología de la UCM. Durante el curso escolar 2015-16, se inició el pilotaje del uso de esta herramienta, ofreciéndose en convocatoria abierta a los centros, si bien limitada inicialmente a un número determinado de participantes. El número de solicitudes desbordó las expectativas y la aplicación se implementó en todos los centros solicitantes, con buenos resultados de acuerdo con las valoraciones obtenidas. Mediante la realización de un breve cuestionario por parte de los alumnos de cada grupo de clase, la aplicación traza mapas grupales en los que se detecta a los alumnos en situación de vulnerabilidad por encontrarse aislados o sin redes sociales de apoyo. Es preciso recordar la importancia que los grupos de iguales tienen en el problema del acoso escolar, no sólo porque en general, en la estructura del grupo se encuentra muchas veces la raíz de la percepción de uno de sus miembros como diferente -lo que puede llevar a que sea señalado y objeto de burla-, sino también porque, de acuerdo con numerosos estudios, la actitud que el grupo de observadores asume ante una situación de acoso, determina que ésta pueda ser fácilmente neutralizada y eliminada (cuando el grupo rechaza la conducta del acosador) o reforzada (cuando el grupo se muestra indiferente, pasivo o aplaude el liderazgo negativo del/los acosador/es). La herramienta, cuya génesis se remonta a 2005, y que se aplica con carácter institucional en otras comunidades autónomas, describe los mapas de grupos y las relaciones internas de sus miembros, genera tanto heteroinformes como autoinformes, y en función de las variables obtenidas, propone medidas preventivas concretas para la reconducción de las situaciones de riesgo, mediante al creación de círculos de apoyo entorno a los alumnos aislados, aprovechando para ello los datos de alumnos prosociales. La aplicación sociométrica se ha ido adaptando a las necesidades de los centros y permanece en constante actualización.
- Revisión del protocolo existente y reconversión en un documento que estructura actuaciones secuenciadas y muy pautadas cuya principal novedad es la incorporación de un plan de intervención específico e individualizado, que garantiza una actuación integral mediante la intervención con todos los participantes (agredido, agresor/es, observadores, equipo docente, ambas familias).

- Todo este material, junto con otros recursos de apoyo para el trabajo de los centros, se ha alojado en una página web denominada Mejora de la convivencia y clima social de los centros docentes, que permite su manejo modular y un acceso rápido e intuitivo a toda la información.

Centrándonos ya en el protocolo de actuación, su aplicación está regulada en las Instrucciones de las Viceconsejerías de Educación no Universitaria, Juventud y Deporte y Organización Educativa sobre la actuación contra el acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid.

El protocolo presenta unas instrucciones de aplicación, precisa los principios generales de actuación, incorpora un diagrama de intervención, un resumen de manifestaciones e indicadores para la detección y una serie de siete anexos para la intervención.

El objetivo primordial es pautar acciones de intervención desde el momento en que se tiene sospecha de que puede estar produciéndose un caso de acoso escolar o se recibe en un centro la denuncia de su posibilidad. Estas acciones están destinadas a salvaguardar los derechos básicos de la víctima, así como a garantizar la seguridad jurídica de los centros en sus actuaciones. Por lo tanto, los centros quedan obligados a activar el protocolo en el momento en que se recibe la denuncia de una posible situación de acoso, siendo los directores los responsables directos de su aplicación. En todo momento del procedimiento, los directores podrán solicitar el asesoramiento de la Inspección Educativa, así como la intervención, en casos de especial gravedad o complejidad, del Equipo de apoyo especializado, cuya creación y funciones se abordarán más adelante.

Todas las actuaciones del protocolo deberán desarrollarse bajo los principios de confidencialidad, sigilo y diligencia.

La secuencia de actuaciones del protocolo

La secuencia básica de las actuaciones se compone de las siguientes fases:

1. Notificación de hechos susceptibles de constituir acoso escolar.
2. Fase de averiguaciones: toma de información relativa a la notificación.
3. Reunión para determinar si la situación denunciada constituye o no acoso escolar.
4. Desarrollo de la intervención en caso de acoso escolar mediante el desarrollo del Plan de intervención específico, con seguimiento y evaluación periódicos.
5. Comunicación de la situación de acoso escolar a la Fiscalía de Menores, en su caso.
6. Comunicación de la situación de acoso al Director/a de Área Territorial correspondiente.

Pasando al análisis detallado, el protocolo se inicia con la notificación al director o directora del centro de la existencia de indicios de posible acoso escolar (Anexo I. a). En este primer anexo, que da lugar a la activación del protocolo, se recoge la información básica (hechos denunciados, presunta víctima, presuntos agresores, posibles testigos, etc.). Se añade un Anexo I. b, destinado específicamente a los alumnos del centro, con el fin de que, en caso de que

sean testigos de alguna situación que consideren acoso escolar, lo pongan en conocimiento del director, aunque pueden hacerlo desde el anonimato. Esta posibilidad se consideró un aspecto importante, dado que el acoso suele manifestarse de forma soterrada, a espaldas de las figuras de autoridad (profesores), en momentos en que no se hallan presentes, y dado que es en la naturaleza y configuración del grupo en el que se encuentra el origen de la discriminación violenta que supone el acoso escolar: el diferente es elegido por un líder o líderes negativos para adquirir poder a través de una relación de dominio-sumisión que, si no es rechazada por el grupo (que teme denunciar o que observa con indiferencia), progresa rápidamente, incrementando el sufrimiento de la víctima. Por ello, se ofrece a los alumnos posibles testigos la posibilidad de denunciar la situación, rompiendo la ley del silencio.

A partir de la notificación inicial, la primera actuación consiste en la indagación y toma de información: el/la director/a, con carácter inmediato, designará a dos docentes, para que el menor tiempo posible, recaben información con datos fehacientes, a partir de los datos consignados en el Anexo I.a o I. b. Para ello, les entregará el Anexo II, que incluye una descripción de todas las manifestaciones de acoso escolar en sus distintas modalidades (agresiones físicas, verbales, emocionales, *ciberbullying*, acoso sexual, violencia de género y LGTBifobia), así como apartados para consignar el lugar y fecha del hecho, la especificación de la reiteración o frecuencia y los testigos y evidencias.

Una vez reunida la información, el director convocará a una reunión a los profesionales que han reunido la información, al jefe de estudios o jefe de estudios adjunto, al tutor del alumno presunta víctima del acoso, al orientador o quien desempeñe sus funciones en los centros privados concertados, a los docentes que han reunido la información del Anexo II y al profesor técnico de Servicios a la comunidad, en su caso. El objetivo de esta reunión, de la que se levantará acta conforme al Anexo III, es determinar, a partir de la información recabada, si existen o no indicios de acoso, establecer medidas de urgencia, si proceden, diseñar y aplicar con carácter inmediato, en caso de que se verifique la existencia de acoso escolar, el plan de intervención específico, así como las medidas disciplinarias correspondientes.

El Anexo III incluye la presentación sintética de las tres posibles situaciones que pueden darse en dicha reunión:

- 1) No se verifican indicios de acoso: en este caso, se revisan y potencian medidas preventivas de mejora del convivencia, de acuerdo con la batería propuesta en el capítulo de Prevención de la Guía de actuación contra el acoso escolar.
- 2) Sí hay indicios de acoso escolar. En este caso, se implementa el apartado de evidencias y se procede a la activación, en esta misma reunión, del plan de intervención, de acuerdo con el Anexo IV. Asimismo, es el momento de trasladar la información a la Inspección Educativa. Se incluye la puesta en marcha de las medidas disciplinarias correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid.
- 3) No hay evidencias suficientes y la información recopilada no permite obtener conclusiones concluyentes, en cuyo caso, se abrirá un nuevo periodo de toma de información que culminará con la repetición de esta reunión.

El plan de intervención se desarrolla por extenso en el Anexo IV, que engloba tres documentos: 1) El Anexo IV. a contiene el diseño base, genérico y modelo del plan, e incluye la constitución de un grupo de actuación específico, cuya composición queda a elección de los centros -si bien siempre debe figurar el director-, modelos de actuaciones específicas con el alumno acosado, con el alumno acosador, con las familias de ambos, con el equipo docente, con los grupos de alumnos espectadores, así como la referencia obligada a la frecuencia de evaluación del plan. Es importante destacar que siendo obligatoria la puesta en marcha de un plan de intervención individualizado y adaptado, las actuaciones que se presentan son orientativas, pudiendo cada centro, en función de su naturaleza, etapa educativa y circunstancias del caso concreto, adaptarlas o implementarlas. 2) Anexo IV. b: la concreción del plan específico del centro para la situación verificada de acoso, con indicación expresa del responsable de cada una de las actuaciones pautadas. 3) Anexo IV.c: modelo de acta de seguimiento del plan con expresión del cumplimiento de cada una de las medidas (sí/no), la valoración de sus efectos (positivos/negativos/irrelevantes) y la propuesta de continuidad (sí/no).

El Anexo V establece el modelo de comunicación del caso a la Fiscalía de Menores, con indicación de las medidas educativas del plan de intervención, así como de las medidas disciplinarias.

El Anexo VI es el informe dirigido al Director/a del Área Territorial correspondiente. Incorpora los datos esenciales del caso, adjunta copia de los Anexos II, III y IV.b, indicación de las medidas disciplinarias adoptadas así como fechas de comunicación del caso a las familias de los alumnos implicados, a la Fiscalía de Menores, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y otras instituciones, en su caso.

Se incluyen, finalmente, un modelo de acta orientativo para guiar las reuniones con las familias de los alumnos.

El equipo de apoyo

Dentro de las medidas destinadas a facilitar la lucha contra el acoso escolar a los centros educativos, se ha creado una unidad específica de asesoramiento y ayuda en situaciones de complejidad o gravedad que así lo requieran: el Equipo de apoyo dependiente de la Subdirección General de Inspección Educativa.

Así, mediante Resolución de 10 de mayo de 2016, la Viceconsejería de Organización Educativa dicta instrucciones a la Subdirección General de Inspección Educativa para el asesoramiento en materia de prevención e intervención en situaciones de acoso escolar y ciberacoso. Entre dichas instrucciones destaca la de "Informar y asesorar a los equipos directivos, en casos de acoso y ciberacoso colaborando en su análisis y valoración y, en su caso, elaborando propuestas de intervención". Para ello, se crea un Equipo de apoyo integrado por un Inspector de Educación, que actúa como coordinador, y dos asesores técnico-docentes del cuerpo de Profesores de enseñanza secundaria, de la especialidad de Orientación educativa. Estos profesionales pueden solicitar, a su vez, la intervención de miembros de otras administraciones, tales como Servicios Sociales, Salud mental, Cuerpos de seguridad del estado, Fiscalía de Menores, lo cual hace efectivo el principio de coordinación entre Administraciones, fundamental para abordar con éxito casos complejos que requieran de la puesta en marcha de medidas o actuaciones multidisciplinares.

Las principales actuaciones del Equipo se centran en la respuesta a consultas de los centros educativos en relación con posibles casos de acoso escolar,

analizando la información facilitada para determinar si pueden encuadrarse en el tipo del acoso escolar o se trata de conflictos de convivencia de otra naturaleza, ofreciendo pautas de actuación acordes con la Guía de actuación contra el acoso escolar y con el protocolo de actuación, presentando los recursos más acordes para la intervención de los centros.

Además, el Equipo lleva a cabo intervenciones presenciales, desplazándose a los centros en casos de especial gravedad para llevar a cabo labores de asesoramiento, entrevistas con todos los agentes implicados en los procesos de detección e intervención (equipos directivos, tutores, orientadores, profesores técnicos de Servicios a la comunidad, etc.). Se ofrecen pautas de actuación, se analizan los procedimientos ya realizados, se solventan dudas y se facilita asesoramiento para la reorientación del caso cuando es necesario. El Equipo ofrece a los centros que lo requieren, ante la complejidad o gravedad de la situación planteada, un asesoramiento especializado, una visión técnica amplia, con perspectiva objetiva y que, además de implicar la revisión y asesoramiento sobre el desarrollo del protocolo, ofrece también pautas pedagógicas, educativas, de acción tutorial, trabajo con los alumnos afectados y sus familias, etc. Se trata, por tanto, de actuaciones de calado, amplio espectro y complejas, que abordan la situación desde distintas perspectivas y destinadas a que aquellos centros que se sienten desbordados por la complejidad del caso, obtengan una respuesta rápida y efectiva de profesionales cualificados y formados en estrategias de prevención, detección y corrección del acoso escolar.

Además, el equipo atiende -de acuerdo con la función de colaborar con la red de centros de formación-, las solicitudes de actuaciones formativas tanto de la red de la Consejería de Educación, como de otras administraciones, tales como ayuntamientos, etc., ofreciendo charlas sobre el protocolo de actuación, acciones tutoriales preventivas destinadas a la mejora de la convivencia y erradicación de riesgo de acoso escolar, etc.

Las actuaciones del equipo se llevan a cabo, previa demanda, en centros públicos, privados o concertados y se atiende a todas las etapas educativas.

Conclusiones

En este repaso por una muestra de los protocolos de actuación en casos de acoso escolar existentes en distintas Comunidades Autónomas, se pone de manifiesto que todos comparten una serie de rasgos, que permiten trazar los elementos comunes de la actuación que, hoy por hoy, se lleva a cabo en los centros docentes para erradicar el acoso escolar y para actuar en los casos en que se detectan indicios, así:

- Obligación de todo miembro de la comunidad educativa de poner en conocimiento del equipo directivo las situaciones de posible acoso escolar de las que hayan sido testigo o tenido indicios o conocimiento.
- Responsabilidad del/a director/a del centro de poner en marcha actuaciones ante la denuncia de indicios.
- Primera fase de la actuación: indagación para la verificación de la denuncia o indicios detectados, que incluye recogida de información, evidencias, testigos y entrevistas con los implicados, en su caso.
- En caso de verificarse la situación, establecimiento de medidas de urgencia, si proceden, y puesta en conocimiento de la Inspección educativa.
- En general, pero no siempre, recurso a asesoramiento externo a través de unidades o equipos especializados en convivencia.

- Establecimiento de medidas de intervención fundamentalmente con los tres agentes del triángulo del *bullying* (acosado-acosador/es-observadores), aunque se suelen incluir, en general, actuaciones específicas con las familias de todos los implicados, equipos docentes y resto de la comunidad educativa.
- Traslado de la información en caso de verificarse el acoso a los responsables educativos de la Comunidad correspondiente y a otras instancias tales como la Fiscalía de Menores, Servicios Sociales.
- Principios generales de actuación: celeridad, confidencialidad, prudencia y efectividad en garantizar los derechos de las víctimas.
- Combinación de la actuación pedagógica y tutorial con medidas disciplinarias reguladas por Decretos/ Órdenes de convivencia, derechos y deberes de los alumnos, etc.
- Importancia asignada a la prevención, instándose a los centros a desarrollar medidas de prevención y sensibilización, destinadas a erradicar el problema antes de que se plantee, trabajando la empatía, el respeto por la diferencia y la resolución pacífica de conflictos.
- Tendencia extendida a la revisión de los documentos ya existentes: modificaciones y actualizaciones en curso.
- Oferta a los centros de recursos complementarios a los protocolos a través de guías, manuales o materiales para el trabajo de prevención o actuación en caso de intervención en situaciones de acoso escolar.
- Progresiva implementación de servicios adicionales: servicios telefónicos de urgencia, o 24 horas, unidades específicas de convivencia, planes integrales de lucha contra el acoso, etc.
- Progresiva implementación de temática y situaciones vinculadas con el acoso: *ciberbullying*, acoso homofóbico, acoso sexista, etc.

Las principales diferencias se encuentran en:

- El grado de obligatoriedad de emplear el protocolo que se ofrece: preceptivo o recomendable, si bien se insiste en la necesidad de que todos los centros cuenten con un protocolo de actuación, que puede corresponderse con el ofrecido o implementarse y adaptarse.
- Establecimiento de plazos preceptivos para el desarrollo de determinadas fases de la actuación protocolizada (toma de información, emisión de informes, etc.).
- Número y destinatarios de informes de comunicación de la situación, una vez verificada.

En definitiva, con diferencias en el grado de concreción de fases y actuaciones, así como en el establecimiento de modelos más o menos fijos, el estudio comparado de una muestra de protocolos de actuación en situaciones de acoso escolar de distintas Comunidades Autónomas, revela la importancia creciente atribuida por las Administraciones a la necesidad de dotar a los centros educativos de instrumentos pautados y bien estructurados destinados a facilitar su intervención en situaciones de acoso escolar, bajo los principios de garantía de los derechos de la víctima y tolerancia cero a esta forma de violencia.