

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.

La accesibilidad a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha generado una nueva forma de acceder a la información y de establecer relaciones entre las personas que incide de manera directa en el desarrollo y el modo en que interactúan alumnos y alumnas. La nueva competencia digital implica el manejo de herramientas tecnológicas que posibilitan producir y recibir contenidos en un medio que traspasa la frontera de lo privado.

Es necesario destacar las posibilidades educativas y de desarrollo personal que supone el uso de Internet y las nuevas tecnologías tanto en el ámbito privado como en el educativo. Introducir el uso de Internet y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el contexto educativo favorece el desarrollo de la propia identidad y el acceso a diversos ámbitos de conocimiento, así como el aprendizaje de nuevas competencias sociales y comunicativas relativas a contextos virtuales.

El Decreto 25/2007, de 6 de febrero, de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, por el que se establecen diversas medidas para el fomento, la prevención de riesgos y la seguridad en el uso de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las personas menores de edad, incluye medidas concretas a desarrollar en los centros educativos.

De acuerdo con estas disposiciones los centros educativos deben propiciar e incentivar el uso seguro y responsable de Internet y las TIC, proporcionando al alumnado recursos y herramientas que les permitan prevenir situaciones de riesgo, incluyendo la sensibilización y protección frente a los abusos y la violencia de todo tipo que se produzcan a través de Internet y las TIC.

Por todo ello, es importante que los centros educativos contemplen actuaciones de prevención del ciberacoso o posibles situaciones de abuso a través de medios tecnológicos dentro de su plan de convivencia y su plan de orientación y acción tutorial, y cuenten con un protocolo de intervención que facilite una detección precoz y una intervención adecuada ante posibles casos de ciberacoso.

Además de las estrategias generales de prevención previstas en los planes de convivencia, en los centros en los que no se hayan identificado casos de acoso o ciberacoso, pero sí se detecten conductas o situaciones de riesgo de aparición del mismo, es aconsejable actuar de forma preventiva y proactiva, intensificando actuaciones, tanto a nivel de aula, realizando actividades que aborden y eduquen sobre la temática, como desde la acción tutorial, mediante el seguimiento individualizado del alumnado de riesgo y sus familias, realizando entrevistas, informando sobre las conductas de riesgo detectadas, dando orientaciones educativas y estableciendo compromisos de convivencia.

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 e hijas, incluye como Anexo I el protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar. Este protocolo contempla, entre otras, las situaciones de acoso a través de medios tecnológicos o ciberacoso, siendo de aplicación en los casos de intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

No obstante, la creciente utilización de los medios tecnológicos de comunicación entre el alumnado y las peculiares características del ciberacoso, hacen aconsejable establecer unas instrucciones que ayuden a la

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	1/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar cuando el acoso se produce a través de medios tecnológicos.

En este sentido, se hace necesario diferenciar dos tipos de situaciones, por un lado, el ciberacoso, o cyberbullying, en el que únicamente están implicados menores, y por otro lado, las situaciones de acoso hacia menores a través de medios tecnológicos por parte de una persona adulta, como, por ejemplo, el grooming o establecimiento de una relación de amistad o un vínculo afectivo con un o una menor utilizando una identidad falsa, normalmente con una finalidad sexual explícita o implícita.

Primera. Objeto

Las presentes instrucciones tienen por objeto concretar las actuaciones que deben realizar los centros educativos, tanto ante situaciones de ciberacoso por parte de una persona adulta hacia alumnado del centro, como ante situaciones de ciberacoso entre iguales, complementando lo establecido en el protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar incluido como Anexo I en 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 e hijas, dadas las características y peculiaridades propias del ciberacoso o acoso escolar a través de medios tecnológicos, teniendo en cuenta que los pasos contemplados en el protocolo y en estas instrucciones no son necesariamente pasos sucesivos, sino actuaciones, concreciones y orientaciones a aplicar ante posibles casos de acoso y ciberacoso de acuerdo con lo establecido en la citada Orden.

Segunda. Ámbito de aplicación.

Las presentes instrucciones serán de aplicación en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de Andalucía, a excepción de los universitarios.

Tercera. Actuación ante agresiones o situaciones de ciberacoso o abuso por medios tecnológicos por parte de una persona adulta.

La actuación ante posibles agresiones o situaciones de ciberacoso o abuso por medios tecnológicos a un alumno o una alumna por parte de una persona adulta a través de diversas figuras delictivas como la suplantación de identidad, la petición de amistad bajo identidades falsas, el envío de imágenes o contenidos inapropiados, la solicitud de imágenes de contenido sexual, el secuestro del ordenador y apropiación de contenido sensible, diversas formas de extorsión, etc., excede el ámbito de aplicación del protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar.

Ante la posibilidad de que una alumna o un alumno pueda sufrir una situación de ciberacoso o abuso por medios tecnológicos por parte de una persona adulta, la actuación del centro debe centrarse en la prevención y, en su caso, en la detección temprana y el asesoramiento a las familias o tutores legales sobre las medidas a adoptar y el procedimiento a seguir para la denuncia de los hechos, contemplando, cuando así se precise, la intervención educativa del centro en la atención al menor que ha sufrido el acoso.

Ante la sospecha o evidencia de que un alumno o una alumna pueda estar siendo víctima de una situación de acoso o abuso a través de medios tecnológicos por parte de un adulto, la dirección del centro debe poner el caso en conocimiento de la inspección educativa, que deberá asesorar sobre los pasos a seguir, y trasladará la información disponible al padre, la madre o representantes legales del menor o la menor, recordando la obligación de denunciar el caso ante la Fiscalía o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Sin perjuicio del deber legal de poner en conocimiento de la autoridad judicial un delito público, que tiene cualquier ciudadano o administración, máxime cuando se trata de menores de edad.

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	2/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

En estos casos es importante insistir en la necesidad de conservar las posibles pruebas, ya que es habitual por parte de la víctima, y por quienes protagonizan el ciberacoso, el borrado de los mensajes y la anulación de las redes sociales a través de las que se ha producido el acoso, con la consiguiente pérdida de la información que pudiera aportarse en el procedimiento penal.

La complejidad de este tipo de situaciones hace aconsejable solicitar asesoramiento a servicios externos como la Fiscalía de Menores, Agencia Española de Protección de Datos, Agentes Tutores de Policía Local, Servicios Sociales, Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía o Unidades de Investigación Tecnológica o Delitos Telemáticos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: Policía Nacional y Guardia Civil.

Cuarta. Situaciones de ciberacoso entre iguales en el ámbito escolar.

El ciberacoso en el ámbito escolar es un tipo de acoso entre iguales que se da a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se puede definir como una agresión intencional, que puede ser puntual o repetida, por parte de un individuo o un grupo, a través de medios tecnológicos como el correo electrónico, páginas web, redes sociales, juegos online o mensajes en teléfonos móviles, que pueden tener una alta difusión y mantener su impacto en el tiempo sin que la víctima pueda defenderse por sí misma, dañando su imagen social y su autoestima, hasta el punto de llegar a provocar grave daño o perjuicio en su desarrollo psicosocial.

La forma de contacto entre víctimas y agresores en el caso del ciberacoso introduce elementos y factores de riesgo específicos, como el posible anonimato del agresor o la agresora, aunque los datos revelan que es más frecuente que la víctima conozca a su acosador o acosadora, la gran difusión social que puede llegar a tener la agresión o las dificultades prácticas para detener la agresión y terminar con el sufrimiento de la víctima. Por otra parte, el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ofrece a las víctimas oportunidades para responder o intentar defenderse a través de una respuesta que probablemente no sería la misma cara a cara y que, en ocasiones, puede complicar y agravar la situación.

El ciberacoso en el ámbito escolar con frecuencia forma parte o tiene su origen en una situación previa de acoso escolar, que puede incluir agresiones físicas o verbales, difusión de rumores, coacciones, humillaciones, etc.

A la hora de identificar una situación de ciberacoso en el entorno escolar deben tenerse en cuenta las siguientes características:

- Intencionalidad por parte del agresor o agresora. No se trata de un descuido o acto fortuito. Si bien, en determinados casos, el daño causado no se corresponde con la intencionalidad de la persona agresora.
- Repetición en el tiempo. En el caso del ciberacoso un solo mensaje o imagen difundida a través de redes sociales puede tener un efecto multiplicador que convierte una única intervención en una agresión repetida en el tiempo. Basta con subir una sola vez una imagen indeseada a una red social para que tengan acceso a ella, la compartan y añadan comentarios indeseados un gran número de personas.
- Desequilibrio de poder. En el caso del ciberacoso esta desigualdad suele ser psicológica, social, o basada en una mayor competencia digital, que provoca que la víctima no pueda defenderse fácilmente por sí misma.
- Daño y victimización: la víctima sufre un deterioro de su autoestima y dignidad personal, dañando su estatus social, provocándole victimización psicológica, estrés emocional y rechazo social.

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	3/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

Junto a estas características es importante tener en cuenta la presencia de la ley del silencio, el alumno o la alumna que sufre una situación de acoso no suele informar de lo que le está sucediendo ni al profesorado ni a su familia, ya sea por temor a posibles represalias o por vergüenza, llegando a asumirlo como inevitable o a negar la situación de acoso. En el caso del ciberacoso, a la reticencia normal para reconocer el acoso se une el temor a la retirada o la limitación en el uso del teléfono móvil, el acceso a Internet o la participación en plataformas de juegos online.

En muchos casos, el ciberacoso tiene un carácter grupal o colectivo, ya que supone la implicación o participación de diversas personas que reenvían un contenido o añaden comentarios al mismo. Se debate si la persona que reenvía un contenido inadecuado, o añade un comentario vejatorio o insultante, debe considerarse como agresora o solo como colaboradora. En cualquier caso, ayudar a que una agresión se propague por la red implica, en principio, colaborar en su difusión con la conciencia o la intención de causar daño, por lo que existe una participación activa en el acoso.

Conductas de ciberacoso más habituales en el entorno educativo:

- a) Publicar o remitir mensajes desagradables o amenazantes a través de redes sociales.
- b) Difundir rumores, información comprometida o exponer la intimidad de una persona a fin de desprestigiarla.
- c) Etiquetar, asociar comentarios indeseables o modificar fotos, exponiendo a la persona implicada a una posible escalada de observaciones y comentarios de terceros.
- d) Publicar postings, fotos o vídeos desagradables sobre la víctima en una página web, una red social, un chat o a través del teléfono móvil.
- e) Grabar y difundir agresiones, insultos o actuaciones degradantes hacia la víctima a través de la web, teléfonos móviles, etc.
- f) Suplantar la identidad de la víctima e incluir contenidos desagradables o insultantes en un perfil, una red social, un foro de mensajes, un chat, etc.
- g) Incomodar a la persona con contenidos, mensajes o comentarios de contenido sexual.
- h) Difundir imágenes o datos comprometidos de contenido sexual a través de redes sociales o páginas de difusión masiva sin el consentimiento de la víctima.

Consecuencias del acoso y ciberacoso:

- Para la víctima: puede traducirse en fracaso escolar, trauma psicológico, fobias, somatizaciones, riesgo físico, insatisfacción, ansiedad, infelicidad, problemas de personalidad y riesgo para su desarrollo equilibrado.
- Para el agresor o agresora: puede ser la antesala de una futura conducta antisocial, una práctica de obtención de poder basada en la agresión o control a través de medios tecnológicos, que puede perpetuarse en la vida adulta e, incluso, una sobrevaloración del hecho violento o el abuso como socialmente aceptable y recompensado.
- Para los compañeros y compañeras observadores: puede conducir a la desensibilización o adopción de una actitud pasiva y complaciente o tolerante ante la injusticia, al riesgo de aprendizaje por observación de estas conductas o a una percepción equivocada de la valía personal.

En las primeras fases de la aplicación del protocolo debe actuarse con agilidad y eficiencia para ir tomando decisiones adecuadas, pero con la máxima prudencia y cuidando en todo momento los siguientes aspectos:

- a) Garantizar la protección de los menores o las menores.

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	4/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

- b) Preservar su intimidad y la de sus familias o responsables legales.
- c) Actuar de manera inmediata.
- d) Generar un clima de confianza básica en los menores o las menores.
- e) Aliviar el sentimiento de culpa de la víctima y evitar una doble victimización.
- f) Recoger todo tipo de pruebas e indicadores.
- g) No duplicar intervenciones y evitar dilaciones innecesarias.

Quinta. Pasos contemplados en la aplicación del protocolo:

Paso 1. Identificación y comunicación de la situación.

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sospechas de una situación de ciberacoso sobre algún alumno o alumna, tiene la obligación de comunicarlo a un profesor o profesora, al tutor o tutora, a la persona responsable de la orientación en el centro o al equipo directivo. En cualquier caso, el receptor o receptora de la información siempre informará al director o directora o, en su ausencia, a un miembro del equipo directivo.

El centro debe tomar en consideración la situación de acoso o ciberacoso aunque las agresiones o los ataques se hayan producido fuera de las instalaciones del centro o fuera del horario escolar. Asimismo, basta con que la persona agresora o la persona víctima sean alumnos o alumnas del centro para que el centro ponga en marcha el protocolo y adopte las medidas oportunas de acuerdo con la naturaleza del caso.

Si la familia de un alumno o una alumna es la que informa a la dirección del centro sobre un posible caso de ciberacoso, se levantará acta de la reunión en la que se recoja el relato de los hechos que hace la familia y el compromiso del centro de iniciar el correspondiente protocolo, informando del inicio del mismo a la inspección educativa.

En todos los casos en que se estime que pueda existir una situación de acoso escolar a través de medios tecnológicos o la dirección del centro reciba la información a través de fuentes externas como la fiscalía, juzgados, policía, servicios sociales, etc., se informará del inicio del protocolo de actuación a la inspección educativa. Cuando existan indicios de delito, riesgo o posible desprotección el caso se pondrá también en conocimiento de la fiscalía por la dirección del centro.

La aparición de conductas de abuso o acoso que afectan al alumnado del centro debe abordarse desde la máxima discreción, la confidencialidad y el respeto a la intimidad de los alumnos y alumnas implicados, así como de sus familias.

Paso 2. Actuaciones inmediatas ante una situación de ciberacoso.

Tras la comunicación, efectuada en el paso anterior, de un posible caso de ciberacoso, se reunirá el equipo directivo con el tutor o la tutora de los alumnos o alumnas afectados y la persona o personas responsables de la orientación en el centro para recopilar información, analizarla y valorar la intervención que proceda.

Cuando existan indicios de que pueda tratarse de un caso de agresión de contenido sexista, violencia de género o acoso sexual, se recomienda que esté presente en la reunión la persona coordinadora del plan de igualdad del centro, a fin de valorar la posibilidad o conveniencia de la aplicación del Protocolo de violencia de género, contemplando, en todo caso, las recomendaciones recogidas en estas instrucciones en cuanto a la utilización de medios tecnológicos.



La realización de esta reunión deberá registrarse por escrito, especificando la información recogida y las actuaciones acordadas, dando traslado de la misma a la inspección educativa.

Para la valoración de las actuaciones a desarrollar ante una posible situación de ciberacoso, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Identificación del alumnado implicado como presuntos agresores y víctimas.
- b) Edad y características psicológicas del alumnado implicado.
- c) Relación entre la víctima y la persona o personas agresoras (posible caso de violencia de género).
- d) Intencionalidad del agresor o agresores, valorando posibles antecedentes.
- e) Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados.
- f) Las evidencias electrónicas o pruebas que se han podido aportar, velando por la conservación de las mismas como: e-mails, sms, mensajes recibidos a través de plataformas de mensajería (WhatsApp, Telegram, Snapchat, etc.), realizando, en su caso, capturas o fotografías de la pantalla, que puedan servir como prueba del proceso o situación de acoso o intimidación.
- g) Difusión y alcance de las acciones.
- h) Facilidad o dificultad para detener el ciberacoso.
- i) Tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso.
- j) Repercusión e impacto en la víctima.

La acción del centro debe ir encaminada a velar por la seguridad del alumnado, por ello, incluso en las situaciones en que no se encuentren evidencias suficientes de la existencia de una situación de acoso o ciberacoso, es importante tomar en consideración las declaraciones de la posible víctima y los hechos contrastados, adoptando medidas que aseguren la adecuada atención del alumno o la alumna que se sienten objeto de acoso o intimidación.

Paso 3. Medidas de urgencia.

En caso de estimarse necesario, se adoptarán las medidas de urgencia que se requieran para proteger y garantizar la inmediata seguridad de la alumna o el alumno acosados, así como medidas específicas de apoyo y ayuda:

- Recomendar a la alumna o al alumno acosados la disminución del uso del teléfono móvil e Internet, o incluso la suspensión temporal de su utilización, en función del caso y tipo de ciberacoso, que mantenga la información personal que pueda ser sensible en privado y evite responder a posibles provocaciones.
- Recomendar que se conserven las evidencias del acoso o ataque recibido, y proceda a bloquear al acosador o acosadora, denunciando a los servicios de la red el comportamiento inapropiado.
- En función de la gravedad, poner en conocimiento los hechos y solicitar las oportunas medidas cautelares de protección a la Fiscalía, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, la Policía Local o las diferentes instancias de seguimiento y control de un buen uso de las tecnologías de la información y la comunicación puestas a disposición de la ciudadanía.
- Implicación, en su caso, de alumnado ciberayudante para proporcionar apoyo, ayuda y seguridad al alumno o alumna objeto del ciberacoso.
- Incluir el apoyo emocional adulto. Contar con un profesor o profesora que pueda ofrecer al alumno o la alumna víctima del acoso apoyo emocional. Puede ser su tutor o tutora, algún profesional de la

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	6/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

orientación o cualquier otro profesor o profesora que pueda cumplir esta función.

- Establecer medidas cautelares dirigidas al alumno, la alumna, o al grupo de alumnos y alumnas presuntamente acosadores, incluyendo la supervisión o privación temporal del uso del teléfono móvil e Internet, en función del caso y tipo de ciberacoso, que deberán incluirse en el Reglamento de Organización y Funcionamiento y en el Plan de convivencia del centro.

Paso 4. Traslado a las familias o responsables legales del alumnado.

El tutor o tutora, o la persona o personas responsables de la orientación en el centro, previo conocimiento del equipo directivo, con la debida cautela y mediante entrevista, pondrán el caso en conocimiento de las familias o responsables legales del alumnado implicado, aportando información sobre la situación y sobre las medidas adoptadas.

Paso 5. Traslado al resto de profesionales que atienden al alumno o alumna acosado.

El director o directora, con las debidas reservas de confidencialidad y protección de la intimidad de los menores afectados y la de sus familias o responsables legales, podrá informar de la situación al equipo docente del alumnado implicado. Si lo estima oportuno informará también al resto del personal del centro y a otras instancias externas (sociales, sanitarias o judiciales, en función de la valoración inicial).

Paso 6. Recogida de información de distintas fuentes.

Una vez adoptadas las oportunas medidas de urgencia, el equipo directivo recabará toda la información relativa al caso que pueda ayudar a adoptar las medidas oportunas, tanto desde el punto de vista organizativo como educativo, a fin de asegurar la adecuada atención al alumnado implicado y la restauración de la convivencia:

- Recopilación de la documentación existente sobre el alumnado afectado.
- Recopilación de posibles pruebas o evidencias del ciberacoso.
- Información aportada por el alumnado implicado.
- Información aportada por las familias del alumnado implicado.

La dirección del centro solicitará al departamento de orientación o al equipo de orientación educativa que, con la colaboración, en su caso, de la persona que ejerce la tutoría, complete la información. Esto se hará, según el caso, observando al alumnado afectado, contrastando opiniones con otros compañeros y compañeras, hablando con el alumnado afectado o entrevistando a las familias o responsables legales del alumno, la alumna o el alumnado implicado.

Asimismo, si se estima conveniente, se completará la información con otras fuentes complementarias, tales como el profesorado que conoce al alumnado implicado, el personal de administración y servicios, o los servicios sociales correspondientes.

La entrevista con el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso.

En la entrevista con el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso se deberá cuidar la acogida, mostrando la preocupación del centro por su seguridad y su bienestar. Es importante practicar la escucha activa a fin de que el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso pueda expresarse con libertad y confianza, aclarando las circunstancias del caso, incluyendo la identificación de los presuntos agresores, y los efectos y consecuencias producidos, siendo importante velar por la discreción y confidencialidad en relación con la

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	7/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

información recopilada en estas entrevistas.

El equipo directivo ha de garantizar, a través de las intervenciones que se estimen pertinentes, el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y escucha del alumno o la alumna víctima del acoso. En este sentido es importante recordar que en ningún caso resulta aconsejable el careo entre el alumno o la alumna que ha sufrido el acoso y los presuntos acosadores, ni entre la familia de la posible víctima y las de los presuntos acosadores.

Asimismo, se informará al alumno o alumna que ha sufrido el acoso de las medidas cautelares y de protección que se van a adoptar en el centro, y de la posibilidad de recibir apoyo o asesoramiento por parte de instancias externas al centro.

La entrevista con el alumno, la alumna o el alumnado agresor.

La entrevista con el alumno, la alumna o el alumnado presuntamente agresor deberá contemplar la información sobre los hechos acontecidos y las evidencias recopiladas, la aclaración de las circunstancias en que se han producido, su valoración y actitud ante las consecuencias producidas y, de modo expreso, su predisposición ante subsiguientes procesos de asunción de responsabilidades, reparación del daño y reconciliación o restablecimiento de la convivencia.

Así mismo, se informará al alumnado implicado de las medidas cautelares que se van a adoptar y las posibles correcciones o medidas disciplinarias que se podrán adoptar de acuerdo con lo establecido en el plan de convivencia del centro y la valoración final de los hechos.

En caso de que exista una denuncia interpuesta ante la Fiscalía o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado por parte del propio centro o por alguna de las familias, la entrevista con el alumnado denunciado deberá producirse en presencia de su padre, madre o tutores legales, limitándose a facilitarles la información sobre las medidas cautelares que va a adoptar el centro, la propuesta o plan de actuación para evitar la interrupción de su proceso formativo y la posibilidad de recibir apoyo o asesoramiento por parte de instancias externas al centro.

La entrevista con las familias de las alumnas o los alumnos implicados.

Las entrevistas con las familias de las alumnas o los alumnos implicados deben hacerse por separado, evitando cualquier tipo de careo o enfrentamiento entre las familias.

La entrevista con la familia del alumno o la alumna presuntamente víctima de ciberacoso debe comenzar por mostrar la preocupación del centro por su hijo o hija, y el interés por reconducir la situación buscando su bienestar. Dentro de la discreción propia del proceso de investigación, se debe informar sobre los pasos que se han dado, las conclusiones a las que se ha llegado y las medidas cautelares y de protección adoptadas. Asimismo, se les solicitará la información que puedan aportar en relación al caso, y se pedirá su colaboración para eventuales actuaciones posteriores. En un primer momento debe evitarse y desaconsejarse el contacto de la familia de la víctima con la familia del presunto agresor o las familias del alumnado implicado en el ciberacoso, al menos hasta que el centro no haya contactado con ellas y cuente con su compromiso de colaboración. También puede ser interesante aportar pautas de actuación para abordar y trabajar el tema en casa a fin de encauzar adecuadamente la situación.

La entrevista con la familia o familias del alumnado presuntamente agresor, dentro de la discreción propia del proceso de investigación, deberá ofrecer información sobre los hechos y datos recabados, haciendo ver la gravedad de los mismos y la necesidad de ofrecer una respuesta adecuada, tanto para el alumnado víctima del acoso, como para el alumnado agresor, solicitando su colaboración para afrontar adecuadamente el caso, evitando la confrontación con el resto de familias implicadas, y ofreciendo



asesoramiento sobre el modo de afrontar y tratar con su hijo o hija la situación. Asimismo, es preciso insistir en la necesidad de actuar con la mayor discreción a fin de evitar que la difusión de rumores o comentarios inadecuados tenga efectos indeseables para el alumnado y las familias afectadas.

Cuidar la intervención con las familias es fundamental. No suele ser sencillo afrontar estas situaciones por parte de las familias implicadas; tanto si se trata de la familia del alumno o la alumna que han sufrido el acoso como de la familia o las familias de los presuntos agresores. En el primer caso, la inquietud y posible ansiedad por las repercusiones de la situación que está afectando a su hijo o hija suelen suponer un elemento de presión que es necesario saber gestionar con delicadeza y sensibilidad.

En el caso de las familias del alumnado presuntamente acosador, no es infrecuente detectar cierto grado de negación o trivialización de los hechos ocurridos o las evidencias aportadas; reacción que habrá de tratarse con la necesaria sensibilidad, haciéndoles ver la importancia que para sus propios hijos o hijas puede tener abordar el caso adecuadamente y las posibles repercusiones que el no hacerlo puede tener en su formación y su futuro, así como la gravedad y verdadera dimensión de los hechos de acuerdo con lo establecido en la propia legislación educativa y en el Código Penal.

Entrevistas con los compañeros o compañeras conocedores de la situación de ciberacoso.

Las entrevistas con compañeros o compañeras que puedan ser conocedores de la situación detectada se realizarán con el fin de recabar información y solicitar la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir los efectos perniciosos producidos.

Informe a elaborar por la dirección del centro.

Una vez concluido el proceso de recogida de información, la dirección del centro elaborará un informe contrastando la información aportada por las diferentes fuentes en el que se recoja o valore:

- a) La naturaleza, intensidad y gravedad de los hechos.
- b) Alumnos y alumnas implicados y afectados.
- c) Grado de implicación e intencionalidad de los distintos agentes implicados.
- d) Duración de la situación de acoso.
- e) Efectos producidos.
- f) Conocimiento de la situación por otros compañeros y compañeras.
- g) Características de los medios y dispositivos utilizados.
- h) Pruebas o evidencias recopiladas.
- i) Actitud y disposición mostradas por las familias implicadas.
- j) Valoración de la conveniencia de comunicar el caso a la Fiscalía o a otros servicios externos.

Paso 7. Aplicación de correcciones y medidas disciplinarias.

Una vez recogida y contrastada toda la información, se procederá por parte del director o directora del centro a la adopción de correcciones a las conductas contrarias a la convivencia o de medidas disciplinarias al alumnado agresor implicado, en función de lo establecido en el plan de convivencia del centro, y, en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Título V de los Decretos 327/2010 y 328/2010, ambos de 13 de julio. Estas correcciones o medidas disciplinarias se registrarán en el sistema de información Séneca, especificando que responden a un caso de ciberacoso o acoso a través de medios tecnológicos.

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	9/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

Paso 8. Comunicación a la comisión de convivencia.

El director o directora del centro trasladará el informe realizado tras la recogida de información así como, en su caso, las medidas disciplinarias aplicadas, a la comisión de convivencia del centro.

Paso 9. Comunicación a la inspección educativa.

La dirección del centro remitirá el informe al Servicio Provincial de Inspección de Educación, sin perjuicio de la comunicación inmediata del caso, tal como se establece en los pasos 1 y 2 del protocolo.

Paso 10. Medidas y actuaciones a definir.

El equipo directivo, con el asesoramiento de la persona o personas responsables de la orientación educativa en el centro, definirá un conjunto de medidas y actuaciones para cada caso concreto de ciberacoso en el ámbito escolar. Asimismo, si se considera necesario, podrá contar con el asesoramiento del gabinete provincial de asesoramiento sobre la convivencia escolar y de la inspección educativa.

Estas medidas y actuaciones se referirán, tanto a las que sean de aplicación en el centro y en el aula, como a las que sean de aplicación al alumnado implicado, que garanticen el tratamiento individualizado tanto de la víctima como de la persona o personas agresoras, incluyendo actuaciones específicas de sensibilización para el resto del alumnado así como para el alumnado observador. Todo ello, sin perjuicio de que se apliquen al alumnado acosador las medidas correctivas recogidas en el plan de convivencia.

En todo caso, el centro debe abordar la situación en el contexto de su labor educativa desarrollando actuaciones para asegurar el cese del acoso y la protección, cuidado y apoyo a la víctima; facilitando, así mismo, procesos de sensibilización y reflexión, asunción de responsabilidades por parte del alumnado acosador, reparación del daño y actuaciones para restablecer el clima de convivencia.

Con carácter orientativo, se proponen las siguientes medidas y actuaciones para cada caso de ciberacoso en el ámbito escolar:

- Actuaciones con la persona acosada: actuaciones de apoyo y protección expresa e indirecta, actividades de educación emocional y estrategias de atención y apoyo social, intervención individualizada por la persona orientadora para el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, autoestima y asertividad y derivación, si procede, a servicios externos y, en su caso, a la Consejería competente en materia de protección de menores.
- Actuaciones con el alumnado agresor: aplicación de las correcciones correspondientes estipuladas en el plan de convivencia, actuaciones educativas en el aula de convivencia del centro, en su caso, o programas y estrategias específicos de modificación de conductas y desarrollo de habilidades sociales y emocionales vinculadas a la empatía y la autoestima, y derivación, si procede, a servicios externos y, en su caso, a la Consejería competente en materia de protección de menores.
- Actuaciones con los compañeros y compañeras observadores pasivos o colaboradores: actuaciones de desarrollo de habilidades sociales, de comunicación, emocionales y de empatía, campañas de sensibilización y utilización adecuada y segura de las TIC, así como actividades de mediación y de ayuda entre iguales, contando con alumnado ciberayudante. Es importante el seguimiento del grupo de iguales que han consentido o han colaborado en el ciberacoso, para evitar que se reproduzcan situaciones de acoso hacia otras posibles víctimas, o que alguien del grupo asuma el rol de acosador.
- Actuaciones con las familias: orientaciones sobre cómo ayudar a sus hijos o hijas, sean víctimas o agresores, orientaciones sobre la utilización adecuada y segura de las TIC, actuaciones para una mejor

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	10/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

coordinación y comunicación sobre el proceso socioeducativo de sus hijos o hijas, información sobre posibles apoyos externos y seguimiento de los mismos, así como establecimiento de compromisos de convivencia.

- Actuaciones con el profesorado y el personal de administración y servicios: orientaciones sobre cómo intervenir positivamente en la situación y cómo hacer el seguimiento, orientaciones sobre indicadores de detección, así como actividades de sensibilización y formación específica en la utilización adecuada y segura de las TIC y la prevención del ciberacoso.

La dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas y actuaciones previstas, informando periódicamente a la comisión de convivencia, a las familias o responsables legales del alumnado y al inspector o inspectora de referencia del grado del cumplimiento de las mismas y de la situación escolar del alumnado implicado.

Paso 11. Comunicación a las familias o responsables legales del alumnado.

Se informará a las familias del alumnado implicado de las medidas y actuaciones de carácter individual, así como las medidas de carácter organizativo y preventivo propuestas para el grupo, nivel y centro educativo, conservando en todo momento confidencialidad absoluta en el tratamiento del caso.

Paso 12. Seguimiento del plan de actuación .

El inspector o inspectora de referencia y la comisión de convivencia del Consejo Escolar llevarán a cabo el seguimiento del plan de actuación diseñado y desarrollado en el centro, contemplando la valoración de:

1. Las actuaciones desarrolladas con la víctima y el alumnado acosador.
2. Las actuaciones desarrolladas en el aula y con el conjunto del alumnado del centro.
3. Las actuaciones desarrolladas con las familias del alumnado implicado.
4. Las actuaciones de sensibilización y formación desarrolladas con el profesorado y el personal de administración y servicios.
5. Las medidas para promover la sensibilización e implicación de toda la comunidad educativa.

Sexta: Equipo provincial de seguimiento del acoso escolar y el ciberacoso.

En las Delegaciones Territoriales de Educación se constituirá un Equipo provincial de seguimiento del acoso escolar y el ciberacoso constituido por el jefe o jefa de servicio de Ordenación Educativa, un inspector o inspectora designado por el titular o la titular de la Delegación Territorial de Educación, el gabinete provincial de asesoramiento sobre la convivencia escolar, y en aquellos casos en los que pueda estar implicado alumnado con problemas o trastornos graves de conducta, un representante del Equipo de Orientación Educativa especializado en la atención al alumnado con trastornos graves de conducta, con las siguientes funciones:

- La coordinación con los distintos órganos implicados en el ámbito provincial de la Delegación Territorial de Educación, con el Servicio competente en materia de convivencia e igualdad de la Consejería de Educación y con otras instancias (Servicios Sociales Comunitarios, Servicio Andaluz de Salud, Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, Fiscalía de Menores, Unidad de delitos tecnológicos de la Policía Nacional, Grupo de Menores de la Policía Nacional, Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía...)
- Asesoramiento en las actuaciones al centro, a los inspectores o inspectoras y profesionales de la

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO	FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	11/12



0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==

orientación educativa, con especial atención a los casos de especial gravedad o impacto social.

- El registro provincial de las situaciones de acoso y ciberacoso.

LA DIRECTORA GENERAL
DE PARTICIPACIÓN Y EQUIDAD

Cristina Saucedo Baro

Código Seguro de verificación:0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/verificafirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CRISTINA SAUCEDO BARO		FECHA	11/01/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==	PÁGINA	12/12
 0AfdpJReidy6vaEuxp8zeA==				