

PROTOSCOLOS BULLYING Y CYBERBULLYING EN ESPAÑA.

Trabajo Fin de Máster



Tutora: Olga Cepeda Romero

Ana Delia de León Pérez

Índice

1. MARCO TEÓRICO	7
1.1 ¿Qué es el acoso escolar?	7
1.2 El ciberacoso o <i>cyberbullying</i>	9
1.3 Las TIC.	11
1.4 La ciudadanía digital	12
1.5 La competencia digital.....	12
1.6 Tipos de acoso escolar.....	13
1.7 Características principales de los implicados en casos de acoso.....	13
1.8 Diferencias entre el <i>bullying</i> y el <i>cyberbullying</i>	15
1.9 Implicación del Dpto. de Orientación.....	16
1.10 Protocolos de actuación	16
2. DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
3. OBJETIVOS.....	20
3.1 Objetivo general.....	20
3.2 Objetivos específicos	20
4. METODOLOGÍA	21
4. 1 Contexto Normativo.....	22
4.1.1 España.....	22
4.1.2 Comunidades Autónomas	22
4.1.3 Comunidad Autónoma de Canarias	27
4.1.4 Características del Centro al que se aplica la matriz de análisis.....	28
4.2 Instrumentos de recogida de datos.....	30
4.3 Muestra	30
4.4 Temporalización	31
5. RECOGIDA DE DATOS	32
6. RESULTADOS.....	34
6.1 Resultados entre Comunidades Autónomas.....	34
6.2 Resultados del análisis entre Canarias y el centro objeto de estudio.....	38
7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40

8. PROPUESTA.....	42
9. BIBLIOGRAFÍA	48
10. ANEXOS.....	52
1. Análisis de cada uno de los protocolos de cada Comunidad Autónoma en base a los criterios explicados	52

Agradecimientos

Me gustaría agradecer de todo corazón a todas aquellas personas que han hecho que esta investigación haya sido tan grata como la tenía en mente desde el comienzo.

A mi madre, por recordarme en cada momento lo importante que es que haya encontrado mi lugar en este tema, por alentarme a escribir cada coma.

A mi padre, porque las mañanas y tardes imprimiendo y ordenando documentos mientras filtrábamos información han sido tan fructíferas como interminables.

A mi hermano, por leer y entender la propuesta, por darme su punto de vista de adolescente de dieciocho años y decirme qué es lo que pasa en su instituto, haciendo que esta labor la haga con más ganas.

A mi abuela, por cada taza de té cuando mis nervios estaban al borde del abismo.

A mi tutora, Olga Cepeda, por las horas pasadas leyendo borradores y diseños fallidos, por sus correcciones y su esmero en que esto saliera bien.

A Fran, por ser y por estar, siempre.

RESUMEN

El acoso escolar y más tarde, el ciberacoso, son dos fenómenos sociales y actuales de los que se sabe poco en relación con todo el trasfondo que tiene detrás. Fue hace casi treinta años, cuando el psicólogo y experto en el tema Dan Olweus, propuso un programa contra el acoso en los centros escolares. El objetivo de este estudio es analizar los programas o protocolos escolares que tiene cada Comunidad Autónoma de España, y conocer cuáles son los puntos fuertes y débiles que presenta cada uno de ellos.

La investigación se basa en una metodología de análisis de aspecto cualitativo y se estructura en tres partes fundamentales, como es la búsqueda de protocolos y su posterior análisis, la creación de la matriz de dicho análisis y la propuesta de una guía elaborada con los puntos fuertes de cada uno de ellos.

Los protocolos suponen una herramienta fundamental para tratar casos de acoso escolar y ciberacoso y además deben de contar con todos los recursos necesarios y medidas que sean eficaces para erradicar las situaciones de acoso, así como hacer partícipe a toda la comunidad educativa.

Palabras clave: acoso escolar, ciberacoso, protocolo, análisis comparativo.

ABSTRACT

Bullying and later, cyberbullying, are two of the most important social events that currently we don't know about it and the social background that they have. It was nearly thirty years ago, when the psychologist and expert Dan Olweus, proposed a programme against bullying at schools. The primary objective of this research work is to assessed protocols in place to prevent bullying and cyberbullying and the identification of strengths and weakness.

The research methodology used is analytical and quantitative method. The research is organized into three different areas: search for protocol's information and later analysis and interpretation of the results, the establishment of a matrix of that analysis and finally establishment a final programme with the strengths.

The preventive protocols are fundamental key to deal with bullying and cyberbullying, and they ought to have adequate resources to eradicate bullying situations, and make education community participants in this progress.

Key words: bullying, cyberbullying, protocol, comparative analysis.

INTRODUCCIÓN

¿Qué es el acoso escolar? ¿Y el ciberacoso? A diario se presencian numerosos casos de acoso escolar y violencia, ya no solo de forma física y psicológica, sino también a través de las nuevas tecnologías, siendo una manera más fácil de mantener controladas a las víctimas, todo bajo la frustración y la indecisión de los centros escolares, que, ante ciertos casos, no saben qué hacer. Todas estas situaciones de acoso, requieren una supervisión y una respuesta contundente por parte de los centros escolares, teniendo que dar atención temprana y formación a todos los grupos que forman parte de la comunidad educativa, junto a una planificación conjunta, conocida como protocolo contra casos de acoso escolar y ciberacoso. Es importante desarrollar un programa que sea capaz de, con todos los recursos y personal disponible, prevenir casos de acoso escolar en los centros. En este proyecto se presenta un análisis comparativo de todos los protocolos de las Comunidades Autónomas de España.

¿Por qué se necesita realizar este análisis? Aunque todos los protocolos ofrecen algún tipo de prevención, no todos lo tienen en el grado adecuado para poder garantizar la seguridad del alumnado que esté siendo víctima de acoso escolar. Se debe de hacer un protocolo flexible que permita el cambio ante los sucesos, formación e información para el alumnado y el profesorado, además de para las familias, y múltiples medidas que sean apropiadas para los grupos implicados.

Teniendo como referencia a Dan Olweus, psicólogo procedente de Escandinavia, que en 1978 comenzó a introducir en el día a día el término que hoy conocemos como *bullying*, se ha llevado a cabo una revisión de las principales investigaciones que se han realizado en torno a este tema, centrando el interés de dicha revisión tanto en la definición de acoso escolar, como en las características que configuran dicho concepto, además de los numerosos tipos de acoso, y por supuesto, conociendo el fenómeno del *cyberbullying*, una variante de acoso escolar promovida por el mal uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Una vez se es conocedor de lo que rodea a este fenómeno, surge una incógnita, ¿qué se puede hacer para frenar el acoso escolar, o en su defecto, disminuirlo? Es por ello que surge el concepto de protocolo de prevención de casos de acoso escolar, protocolo *antibullying* o derivados, que contemplan una serie de medidas específicas, propuestas por cada uno de los centros a partir del protocolo estándar de cada Comunidad Autónoma,

que sean flexibles a posibles correcciones que pueden surgir dependiendo de las circunstancias. A partir de aquí, ¿cómo se plantea un protocolo contra el acoso escolar en cada Comunidad Autónoma? ¿Es igual el planteamiento expuesto en cada uno de ellos? ¿Se presenta un concepto similar en todos, o se realiza un procedimiento diferente dependiendo de la comunidad? ¿Y cuáles son las diferencias que surgen entre los mismos?

Josué Gutiérrez (2017), recalca el hecho de que la violencia en las aulas comienza desde antes de terminar la etapa de Primaria, debido a la facilidad de los/as niños/as de entre 10-11 años para acceder a las nuevas tecnologías. De la muestra de 3.723 alumnos/as de los que consta su investigación, es un 20% el porcentaje que sufre o ha sufrido acoso escolar, una cantidad que se encuentra dentro de la media nacional. Es una cifra para tener en cuenta y comenzar a trabajar empezando por investigar las causas de por qué el acoso es un fenómeno que crece continuamente.

En el siguiente estudio se pretende realizar un análisis de lo que contemplan cada uno de los protocolos establecidos por cada Comunidad Autónoma dentro del ámbito nacional, con la posterior comparación entre ellos para señalar los aspectos más relevantes de cada protocolo para la final elaboración de una matriz, que será la herramienta para analizar el protocolo de un colegio de Santa Cruz de Tenerife y así probar su utilidad a la hora del análisis de protocolos.

El presente estudio se estructura en tres partes principales, como es en primer lugar la realización de un marco teórico tanto del acoso escolar como el ciberacoso, para poder situarnos en la temática y relacionarnos con los aspectos que la componen; en segundo lugar, el análisis de los protocolos obtenidos de cada Comunidad Autónoma, estableciendo así una matriz que contextualice todos los elementos importantes que los componen; y por último, la ejecución de esta matriz con el protocolo del colegio elegido.

1. MARCO TEÓRICO

¿A qué se llama acoso escolar, o bullying? ¿Y la violencia escolar? ¿Y qué es el ciberacoso o cyberbullying? Son muchas las definiciones y aspectos que surgen de estos conceptos y que completan su comprensión. Además, se presentan las diferencias entre conceptos y las nuevas formas de acoso que suceden tanto dentro como fuera del ámbito escolar, así como el perfil de los componentes que participan dentro del acoso.

1.1 ¿Qué es el acoso escolar?

La definición estándar que aporta la RAE de acoso escolar es “en centros de enseñanza, acoso que uno o varios alumnos ejercen sobre otro con el fin de denigrarlo y vejarlo ante los demás”. Como veremos de aquí en adelante, son muchas las definiciones que aportan diferentes expertos sobre esta temática y los diferentes puntos de vista que surgen de las investigaciones realizadas a lo largo de los años.

Dan Olweus, psicólogo e investigador, es pionero en el estudio de la victimización en entornos escolares (Cortijo y Piñuel, 2016) y aporta una definición clara de lo que es el acoso escolar, correspondiéndose con la “persecución física y/o psicológica que realiza un/a alumno/a con repetidos ataques a otro/a de su grupo de iguales” (p. 15). En la misma línea, Del Moral, Suárez y Musitu (2013) añaden, que además de la repetición en los hechos, debe existir una asimetría de poder entre agresor y la víctima, dándose de manera física, verbal y/o psicológica.

Con todo esto, Oñate y Piñuel (2007) definen el acoso escolar como un continuo y deliberado maltrato de manera física y/o verbal que recibe un/a niño/a por parte de un agresor o un grupo de agresores que se suman de manera unánime al comportamiento de hostigamiento (Cervera y Piñuel, 2016, p. 16) que demuestran conductas agresivas hacia él o ella, con el único fin de poder someter, amilanar, arrinconar, excluir, intimidar, amenazar o poder obtener algo de ellos a través del chantaje y atentando contra su dignidad y sus derechos

El maltrato psicológico que ejercen los agresores es mucho más perjudicial (Oñate y Piñuel, 2007). Algunas de estas conductas son: llamar por motes, no hablarle o hacerle el vacío, reírse de él/ella cuando dice algo erróneo o se equivoca, insultarle, acusarle de cosas que no ha hecho nunca, contar rumores y mentiras acerca de él/ella, meterse con él/ella por su manera de ser, burlarse por su forma física, no dejar jugar con el grupo,

hacer gestos de burla o desprecio hacia él/ella, chillarle o gritarle, criticarle por sus actos, imitarle, odiarle sin razones aparentes, tergiversar sus palabras, maltrato físico, no dejar que se exprese, esconderle las cosas, ponerle en ridículo ante los demás compañeros, meterse con él para hacerle llorar, decirle al resto del grupo que no estén con él/ella, robarle sus pertenencias (Oñate y Piñuel, 2007)

El Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, define el acoso escolar como la manera de intimidar y maltratar entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, meramente con la intención de humillar y someter haciendo sentir a la víctima más indefensa que el grupo de acosadores/as, ya sea de manera física, verbal o social, dando como resultado intimidación psicológica y rechazo grupal.

La violencia en las escuelas es un fenómeno social que se ha venido desarrollando en nuestra sociedad y ha sido objeto de investigaciones por numerosos profesionales del ámbito especializado (Viera, Fernández y Quevedo, 1989; Cerezo y Esteban, 1992). En la década de los 90, se realizó un trabajo más consistente, realizado en Sevilla por un equipo andaluz compuesto por Rosario Ortega, Joaquín Mora-Merchán y Rosario del Rey, siguiendo al pionero en este tipo de estudios, Olweus. En 1999, el defensor del Pueblo realizó el primer y único estudio antecedente a nivel nacional hasta el famoso Estudio Cisneros X (Oñate y Piñuel, 2007). En 2004 se realizó un estudio epidemiológico Health Behaviour in School-Aged Children aportando continuamente nuevos datos e investigaciones para comprobar cómo es verdaderamente este fenómeno, cómo se desarrolla y los mecanismos que existen para frenarlo.

La naturaleza del acoso escolar es psicosocial y ya no sólo en lo que se refiere a la naturaleza psicológica, sino con implicaciones del contexto social en el que se encuentran todos los implicados y con un alto alcance para la educación. Los problemas de acoso escolar se tratan de un fenómeno al fin y al cabo educativo, porque comprometen todas aquellas finalidades y compromisos de la escuela, además de los procesos de enseñanza y aprendizaje (Del Rey, Mora- Merchán y Ortega, 2017).

A partir de aquí, es necesario conocer cómo se desarrolla el proceso del acoso escolar, empezando por conocer uno de los aspectos más relevantes que forma parte del estudio de este fenómeno, como es el perfil tanto de la víctima como del/a agresor/a, además de que no solamente entran en juego estas dos figuras, sino que además los cómplices y los

adultos del entorno son protagonistas en el escenario del maltrato, además de las causas que lo/a hayan llevado a esa situación.

Las causas de quien agrede, según Fernández y Hernández (2005) pueden ser tanto factores personales, familiares y sociales, referidas a las relaciones entre la familia y el/la agresor/a y los valores y comportamientos que se transmiten, la falta de empatía entre ellos, que incluso pueden hacerle pensar que la agresión es argumentada y provocada por la víctima. Su comportamiento de líder hace flaquear a los demás compañeros, que son sumisos y cómplices ante las posibles conductas de maltrato. También influyen los factores relacionados con la cultura escolar y la formación de grupos.

Por otro lado, los factores que influyen en la víctima, también pueden ser familiares, personales y sociales, dado que las características que definen a la víctima son adolescentes sobreprotegidos que no logran desarrollarse evolutivamente, y la baja autoestima, que se verá aún más perjudicada después de este proceso. Siguiendo con el análisis de Fernández y Hernández (2005), la característica más similar entre ambos grupos, es la falta de competencia social, dado que las víctimas tienen una dificultad para hacerse respetar por el resto del grupo.

1.2 El ciberacoso o *cyberbullying*

Una de las formas de acoso más peligrosas que han surgido en los últimos años con el *boom* de las tecnologías, ha sido el llamado *cyberbullying*. Por su parte, el Defensor del Menor (2011) aporta la siguiente definición:

“El acoso por Internet tiene lugar cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra con ayuda de medios electrónicos y de forma maliciosa, con comportamientos agresivos, tales como insultar, malestar, el abuso verbal, las amenazas, humillaciones, etc” (p. 6)

En esta misma línea, Zych, Ortega-Ruiz y Del Rey (2015) lo presentan como una manera de intimidación, maltrato, abuso sistemático de poder de forma reiterada con la intencionalidad de dañar, por parte de un agresor hacia una víctima que tiene dificultades para defenderse, y desarrollado a través de medios y dispositivos digitales.

Parafraseando el informe realizado por Saucedo (2017), el *cyberbullying* se puede definir como una agresión intencional, que puede ser puntual o repetida, por parte de un individuo o 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 de sí misma.

El *cyberbullying*, a diferencia del *bullying*, no acaba al terminar la jornada educativa, pasando a otro ámbito mucho mayor. Puede darse desde cualquier rincón del mundo, a cualquier persona, sin necesidad de estar a su lado. Representado de diferentes formas como las mismas amenazas e insultos que se pueden dar cara a cara a la creación de perfiles falsos, llamadas por teléfono móvil en número oculto, fotografías trucadas, propagar rumores acerca de la víctima. La facilidad de acceso y uso de los dispositivos electrónicos y de todas las aplicaciones que pueden llegar a ofrecer exponen a los/as menores a riesgos nuevos y elevados, distintos a otros como la violencia tradicional en las aulas (Bartrina, 2014).

El hecho de que el *cyberbullying* sea un derivado del *bullying* o acoso escolar, se basa en que este último ha evolucionado en cuanto al acoso escolar tradicional. Según Olweus (1998), el acoso escolar exige la victimización o maltrato psicológico entre iguales que se corresponde con una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza el alumno/a contra otro y otros, a los que elige como víctimas de repetidos ataques. En este caso, el acoso escolar realizado en la escuela se basa en maltrato físico y/o psicológico dentro de las aulas o en el espacio del recreo, que finaliza al acabar la jornada escolar. Es por ello que la identificación y posterior prevención de este fenómeno sea un proceso complejo y que debe contar con la implicación tanto del profesorado, como de la familia.

Saucedo (2017) destaca que, las características a la hora de poder identificar un caso de ciberacoso, son cuatro, que resumen el proceso completo de este fenómeno: intencionalidad por parte del/a agresor/a, repetición en el tiempo, desequilibrio de poder y daño y victimización.

Es importante intervenir ante cualquier conducta que resulte peligrosa para el resto de alumnado, como puede ser: publicar o difundir mensajes desagradables por redes sociales; difundir rumores, información comprometida con el hecho de poder desprestigiarla; etiquetar, asociar comentarios o modificar fotos, exponiendo a la persona implicada; grabar y/o difundir agresiones; suplantación de identidad; incomodar a la persona con contenidos, mensajes o comentarios de contenido sexual; y difundir imágenes o datos comprometidos de contenido sexual a través de redes sociales (Saucedo, 2017).

García (2011) apunta que el acceso o la simple participación en cualquier red social conlleva el riesgo de sufrir cualquier tipo de riesgo. Desde peticiones para hablar por teléfono o cara a cara, a ser víctima de insultos, burlas o amenazas. García también señala que lo que más se produce en el entorno de los menores se relaciona con el flujo de algún tipo de comentario, imagen dirigida a la burla u ofensa contra alguien. Es por esto por lo que el alumnado, también debe formar parte de la prevención y sensibilización del ciberacoso, y los centros deben contar en su currículum con enseñanzas relacionadas con las TICs. Albero (2002) realiza un estudio donde afirma que la mayor parte de los centros objeto de su estudio no tienen establecida ningún tipo de guía que pueda ayudar tanto al alumnado como al profesorado a utilizar Internet.

1.3 Las TIC.

Sí bien es cierto que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs en adelante), también una herramienta para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en los centros escolares. Usar las tecnologías de manera continua en el currículum pueden promover el aprendizaje de un concepto, un proceso, en una disciplina curricular específica (Sánchez, 2002). Por otro lado, pueden ser una vía peligrosa de intercambio de información como se comprueba en el aspecto del ciberacoso.

Albero (2002) resalta la revolución de las TICs y la innovación que puede contribuir al propio sistema educativo siempre y cuando se conozcan aquellas características básicas y el profesorado no sea reactivo a esta mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Los beneficios de la tecnología son muchos y, sobre todo en el ámbito de la educación, que ha originado unos cambios que abren por completo una senda significativa que ha hecho mella en muchos aspectos de la educación, tales como los que señala Fernández (2010), como pueden ser la estimulación de la creatividad, la experimentación y manipulación, respetar el ritmo que puede el alumnado, la socialización dada por el trabajo en grupo y la curiosidad y el espíritu de investigación. La introducción de las TIC en la educación ha hecho que se produzcan numerosos cambios en el día a día del aprendizaje dentro del aula gracias a las nuevas herramientas y maneras de impartir las clases, tanto que, por ejemplo, ha hecho que la relación del alumnado con el aprendizaje se afiance dado que pueden utilizarlas tanto dentro como fuera de la escuela.

1.4 La ciudadanía digital

Contreras y Gros (2006) afirman que algunos pilares que forman parte de la ciudadanía y la democracia, como la participación, se está convirtiendo en los últimos años en un espacio compartido de intercambio tanto para niños/as, jóvenes y adultos/as. Apuntan de igual manera que la incorporación de las TIC ha incrementado las ya existentes diferencias entre los grupos sociales, incluso, entre países, ya que el factor del conocimiento requerido para el uso de las tecnologías,

El Gobierno de Canarias define el concepto de ciudadanía digital como el conjunto de normas de comportamiento que conciernen al uso de la tecnología. Además, supone la comprensión de asuntos humanos, culturales y sociales, como puede ser el conjunto de valores que debe comprender el usuario, como pueden ser la ética, la legalidad, la seguridad, la responsabilidad...

Dentro de la ciudadanía digital, existen diversos conceptos y áreas que son de especial relevancia, como son: educación, para el aprendizaje del uso de las TIC, y el acceso y participación, como la brecha digital y la democracia electrónica. Es aquí donde cobra especial relevancia el fenómeno del ciberbullying.

Por ello, es necesario la correcta formación ante los problemas de uso, mal uso y abuso de la tecnología, y las áreas en las que esta formación debe ponerse en práctica.

1.5 La competencia digital

“La competencia digital implica el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la educación y la comunicación para alcanzar los objetivos del trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el uso del tiempo libre, la inclusión y participación”. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte).

La competencia digital abarca una serie de conocimientos, todos ellos relacionados con el lenguaje básico del que trata la tecnología, como es el textual y numéricos como los más básicos, así como toda su decodificación y la transferencia de datos.

Esta competencia precisa de desarrollar destrezas concretas que estén relacionadas con el acceso a la información, su posterior procesamiento, la seguridad pertinente y la resolución de problemas que pueda llevar y el propio usuario debe de ser capaz de relacionarse de forma recurrente y efectiva con los recursos tecnológicos para llevar a cabo la posterior resolución de conflictos y evaluar nuevas e innovadoras fuentes de

información, en función de la utilidad que puedan tener para poder realizar tareas y cumplir los objetivos que se proponen.

La competencia digital dentro de las aulas, se puede encontrar dentro de los planes para la integración de las TIC en los centros. Cepeda y Sanabria (2016) relacionan la integración de las TIC con la invisibilidad de todos los medios y la contraria visibilidad de las actividades que se hacen con estos medios. Por lo tanto, la propia integración de las TIC supone todo el desarrollo de esta competencia y por consiguiente, un nuevo proceso de innovación educativa en los propios centros.

1.6 Tipos de acoso escolar

En lo que se refiere a los tipos de acoso escolar que existen dentro de este gran fenómeno, Félix-Mateo, Soriano-Ferrer, Godoy-Mesas y Sancho-Vicente (2011), señalan que hay cinco tipos de acoso escolar tradicional, empezando por la propiedad, como pueden ser hurtos, rotura de objetos de la víctima o esconderle los enseres escolares; la sexual, de manera que el/la agresor/a acosa sexualmente a la víctima, ya sea de manera física u oral; exclusión, donde el grupo de agresores/as excluye socialmente a la víctima, no dejando que se comunique con el resto de compañeros/as, o incluso incitando odio por parte del grupo de iguales a la víctima; física, como pueden ser puñetazos, patadas, empujones o cualquier daño físico; y la virtual, de la cual se hablará en el párrafo siguiente.

Dentro del marco del ciberacoso, puede existir diferentes tipos de acoso, como el también llamado *grooming*, que se da cuando la víctima es un/a menor y el/la agresor/a es un/a adulto/a con intención de mentir y manipular para obtener algo de la víctima. Por otra parte, hay dos tipos más de este tipo de violencia en la red, como es el *sexting*, que consiste en la difusión y/o publicación de imágenes de ámbito sexual realizadas por la propia persona encargada de la difusión utilizando el teléfono móvil, ordenadores o tablets, que deriva en la consiguiente presión, chantaje y ridiculización de la víctima; y el *happy slapping*, una nueva y peligrosa manera de violencia, que consiste en elegir a un peatón al azar y agredirle entre un grupo de adolescentes, mientras es grabado/a con el teléfono móvil de uno/a de los/as agresores/as (Bartrina, 2014).

1.7 Características principales de los implicados en casos de acoso

Según un estudio realizado por el Defensor del Menor (2007), son cuatro los grupos que entran dentro del proceso de acoso escolar: víctima, que es aquel o aquella la que sufre las agresiones; uno o varios/as agresores/as, ya que el dominio del poder se realiza en

grupo; los/as compañeros/as, cómplices de los abusos ya que se limitan a observar los hechos o incluso a apoyar el abuso por factores como el miedo; y los adultos, que no están lo suficientemente alerta como para darse cuenta de la situación de indefensión por la que está pasando la víctima.

Por otro lado, el Informe Cisneros X (2007), señala que los autores de acoso escolar son niños varones de la misma clase que la víctima, un 18,65%, situando el mayor índice de acoso escolar en 2º y 3º de Primaria. Además, el hecho de que los adultos no puedan comprender la situación se basa en el hecho de que consideran que el maltrato basado en motes o burlas no es considerado acoso escolar.

Es importante que el alumnado se forme con los valores de tolerancia cero ante cualquier tipo de agresión, y que los/as agresores/as entiendan que no está permitido ejercer poder sobre los demás, pudiendo ser una conducta que los perpetúe hasta su etapa adulta, siendo personas que abusan constantemente y que dominan, sin prestar atención a cualquier otro elemento de su personalidad. Es un tipo de alumnado que es impopular en su grupo de iguales, consiguiendo su reconocimiento a base de imposición de poder en el grupo. Al comienzo del proceso del acoso, ya sea físico o ciberbullying, la intensidad del maltrato es baja en comparación con cómo aumentará al comprobar que la víctima carece de protección. El/la agresor/a o los/as agresores/as tienen como característica principal ejercer fuerza sobre la víctima que adquirieren el rol de sumisión.

En el perfil del/a agresor/a existen distintos aspectos que pueden ser factores de riesgo ante este tipo de violencia. Son personas con una necesidad de dominar y controlar a los demás, muy impulsivo/a y con baja tolerancia a la frustración, la poca aceptación y cumplimiento escaso de las normas, actitudes violentas y poco empático/a con las víctimas. Además, presentan bajo rendimiento académico y conductas absentistas (Bartrina, 2014).

En cuanto a la víctima, el informe del Defensor del Menor (2005), determina que describir un perfil medio para la víctima de acoso escolar, es una ardua tarea por el simple hecho de evitar estigmatizar a la víctima. Empezando por los factores familiares, a la víctima de acoso escolar se le inculca la sobreprotección desde temprana edad, lo que dificulta su desarrollo y su manera de comunicarse, limitando también su falta de competencia social, lo que se define como delimitando su relación con los grupos de iguales. Posteriormente, pueden aparecer otros factores, como puede ser el miedo, la sensación de culpa, depresión y una importante falta de autoestima.

Por último, en cuanto al grupo de iguales que es cómplice del acoso, ya sea de manera activa (participando en segundo plano junto al/la agresor/a) o pasiva (limitándose a observar el maltrato sin intención de denunciar), pero son personas con miedo a convertirse en la nueva víctima, de nuevo resaltando el poder que ejerce el/la agresor/a sobre los demás.

1.8 Diferencias entre el *bullying* y el *cyberbullying*.

La dinámica del *cyberbullying* tiene una dificultad que perpetúa el daño moral que supone en las víctimas estar constantemente siendo acosadas a través de Internet. Supone una dificultad para la prevención dado que se puede realizar en todo momento y huyendo de la mirada del profesorado y de la familia.

También cambia el perfil del/a agresor/a dado que no necesita precisar de una fuerza física mayor que la de la víctima, sino que simplemente se esconde tras perfiles falsos o cuentas en redes sociales. Avilés (2013) aporta que la sensación de invisibilidad y anonimato que tiene el agresor dentro de del *cyberbullying* no siempre es real.

Otra diferencia del acoso escolar físico, es la presencia indirecta de todos/as aquellos/as que son testigos de este acoso, y que ayudan en su posterior difusión, factor que influye mucho más en el daño moral de la víctima y acentuando su dificultad para defenderse, haciendo que los/as agresores/as aumenten consigo la intencionalidad de hacerles daño.

Como punto importante dentro de las diferencias notables entre el acoso escolar y el ciberacoso, destacar que este último tiene un mayor impacto de acoso en la vida del alumnado, dado que el acoso tradicional, solo tenía cabida dentro del espacio escolar, y que acababa terminada la jornada escolar. El *cyberbullying* no. Éste se extiende en el tiempo, dado que los/as jóvenes utilizan las tecnologías en todo momento, pudiendo desarrollar mensajes desagradables, correos electrónicos difamadores y de odio e incluso la manipulación de imágenes para poder seguir con el acoso a través de las redes sociales, pudiendo llegar además a una audiencia mucho mayor, que no los pequeños grupos de testigos en los que se desarrolla el acoso escolar tradicional.

Avilés (2013) destaca, además, que el escenario donde se realiza el acoso es también un factor relevante a tener en cuenta, pues el *cyberbullying* puede manifestarse tanto dentro como fuera de los espacios escolares, por lo que dificulta la intervención educativa, aunque eso no quita que la responsabilidad de las figuras de referencia dentro del ámbito educativo sea menor.

Para finalizar, la prestación de ayudas, ya que los adultos tienden a detectar casos de *cyberbullying* en menor medida que el acoso tradicional, por lo que la comunicación es la herramienta clave para la posible obtención de ayuda.

1.9 Implicación del Dpto. de Orientación

Dentro de este arduo proceso de la creación y puesta en marcha de un protocolo para el *bullying* y el *cyberbullying*, existe una figura primordial, como es el orientador/a educativo, además del profesorado y de las familias, grupos importantes dentro de la prevención y de las medidas que se toman durante el proceso, Del Moral, Suárez y Musitu (2013) señalan que dentro de las escuelas y de un programa o un protocolo contra el *bullying* o *cyberbullying*, debe existir una orientación previa en el centro acerca del establecimiento de políticas y procedimientos para asegurarse de cumplir la legislación en materia de acoso escolar, y además informar y orientar acerca de las consecuencias que puede tener tanto el acoso tradicional como a través de las nuevas tecnologías.

Según el Decreto 23/1995 en el artículo 3, características de la Orientación Educativa, la orientación está basada en propuestas de actuación que den respuestas globales a las necesidades educativas de los centros para lograr la mejora del proceso educativo en su conjunto y supondrá una actuación colaborativa con todos los agentes educativos que intervienen en el desarrollo de los Proyectos Educativos y Curricular en los centros, entre otras. Por otra parte, en el Decreto 114/2011 de 11 de mayo por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, el artículo 37 afirma que el personal de administración y servicios, tiene el deber de implicarse en el proyecto del centro colaborando para establecer un buen clima de convivencia.

En algunos casos, en las entrevistas que se realizan tanto a la víctima, agresor/a, observadores pasivos o la misma familia, pueden ser hechas por la figura del/la orientador/a, no teniendo que ser únicamente responsable de este proceso la directiva del centro.

1.10 Protocolos de actuación

Después de conocer tanto el proceso, como los participantes, el perfil que tienen y los tipos que existen, se pueden presentar varias incógnitas, cómo, por ejemplo: ¿cómo se puede evitar el acoso escolar? Parece muy complicado de frenar, pero no es imposible.

Según Piñuel y Cortijo (2016), las principales características de un protocolo escolar, son poder crear en todos los centros una nueva cultura de rechazo al acoso y todas las conductas que deriven en violencia, tener “tolerancia cero” ante todos los tipos de acoso que surjan en las escuelas, y para ello, se deben dotar a los centros de las herramientas psicológicas necesarias para que el alumnado dé una respuesta ante este tipo de actos y que el profesorado actúe implantando las medidas que considere necesarias, haciendo un seguimiento y evaluación propias de cada protocolo y adaptada a cada centro; es por esto también que el profesorado y la familia deben estar en formación permanente sobre esta temática, para poder identificar tempranamente las conductas y los posibles casos de acoso escolar, y que además aumente la implicación de un sector tan importante como es la familia, haciendo que el protocolo aumente su efectividad y sirviendo de ayuda para los procesos de comunicación en casos, por ejemplo, de ciberacoso (Avilés, 2013); haciendo una planificación de nuevo adaptada a la cultura escolar, con las entrevistas necesarias y estableciendo un mapa de riesgo que determine las medidas que deben tomarse tanto dentro como fuera del aula, siempre y cuando exista una visualización de las medidas que se van a llevar a cabo y estableciendo, si es necesario, nuevas medidas organizativas dentro del centro (Avilés, 2013).

A la hora de resaltar qué elementos fundamentan la creación de un nuevo protocolo, Cortijo y Piñuel (2016), establecen que la definición de acoso escolar y sus características deben ser parte del protocolo, como parte fundamental para saber el tema sobre el que se trata, además de ayudar a clarificar si hay acoso escolar o no.

Cortijo y Piñuel (2016), estipulan que uno de los apartados más importantes a la hora de la creación de un protocolo de este calibre es el relacionado con las políticas de prevención que puede realizar el centro, como es la formación específica a docentes y al personal del centro, las sesiones informativas y formativas a las familias, la implicación del Dpto. de Orientación a la hora de la formación del alumnado y en el proceso pertinente y el seguimiento que se realice del caso de manera periódica, para comprobar que las medidas tomadas funcionan o deben someterse a cambios.

Otro de los elementos fundamentales que deben constar dentro del protocolo, es si existe o no colaboración con entidades externas al centro, como pueden ser Inspección Educativa, Fiscalía de Menores o Fuerzas y Cuerpos de seguridad, entre otros, ya que cada Comunidad Autónoma cuenta con distintas instituciones que pueden facilitar tanto la detección del acoso, como formar parte de las medidas a llevar a cabo.

En la línea de creación del protocolo, se prosigue con la constitución de la Comisión de Evaluación, así como la creación de otros programas propios de cada Comunidad y adaptadas a la situación de cada centro tanto como la prevención de casos de acoso escolar, como la detección y, por último, la toma de medidas.

A la hora de la detección de casos de acoso escolar, se debe realizar un informe preliminar de la situación, donde se detallan los primeros datos relevantes de la situación y donde, a partir de ahí, se tomarán las decisiones pertinentes, siempre respondiendo a una pregunta clave: ¿se trata de un caso de acoso escolar? Para ello, debe cumplimentar una serie de características y factores y el dpto. de orientación es el que toma la decisión final, pasando entonces, al informe definitivo.

Por último, es importante terminar con un seguimiento del caso, como ya se mencionaba, además de un informe del cierre.

2. DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Avilés (2005) afirma que la creación de un proyecto *antibullying* o *anticyberbullying* es más eficiente que un plan de convivencia dado que, poner en práctica solo este último solo contribuiría a mejorar el clima del centro, pero no significa erradicar el maltrato físico y/o moral del *bullying* y/o *cyberbullying*.

Es por ello que lo que se pretende es comprobar si todas las Comunidades Autónomas poseen un protocolo y analizarlo. El ejemplo de la Comunidad Autónoma de Canarias, es que, siguiendo la guía para el profesorado de actuación ante un posible caso de acoso escolar del Gobierno de Canarias, no hace especial énfasis en el ámbito de las TIC ni una posible formación para hacer frente a este tipo de situaciones, sino que redacta el protocolo englobando tanto el acoso escolar tradicional, como el dado a través de las nuevas tecnologías.

Como punto final, se propondrá una guía y una matriz que servirá de herramienta para reflexionar sobre los protocolos que tiene cada Comunidad actualmente por si se requiere introducir algún tipo de mejora.

Esta matriz se pondrá en práctica con el protocolo del CEIP Chimisay, donde se podrá comprobar si cumplen los requisitos fundamentales que debería tener un protocolo contra el acoso escolar y el ciberacoso.

3. OBJETIVOS

A la hora de fijar los objetivos de esta investigación se recalca un concepto clave: **protocolos**.

3.1 Objetivo general

El análisis de los protocolos existentes en el territorio nacional, exceptuando Ceuta y Melilla, para comprobar si cada comunidad tiene el suyo y las características que contemplan, las definiciones que recogen, el procedimiento que se lleva a cabo y los estudios que presentan.

3.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis comparativo entre los protocolos encontrados del territorio nacional.
- Realizar una matriz de análisis como herramienta para la introducción de mejoras en otros protocolos y que los centros puedan realizar una reflexión sobre su protocolo actual.
- Ejecutar dicha matriz de análisis en el protocolo de uno de los centros de Canarias.
- Proponer un modelo de guía final que reúna los puntos fuertes de los protocolos analizados.

4. METODOLOGÍA

Debido a la naturaleza de la cuestión en la que se ha centrado la investigación, se llevó a cabo un estudio cualitativo. Además, se parte de una base teórica previa sobre el concepto de *bullying*, *cyberbullying* y el buen funcionamiento de las TICs, términos de importancia para la comprensión de la temática.

López (2002) señala las características generales que presenta la investigación cualitativa, como son la filtración de datos por parte del investigador, la realización de un marco teórico que parte de los conceptos clave que se presentan en la investigación; un método que genera teorías e hipótesis, como las preguntas que surgen a lo largo de la investigación como: ¿influye el hecho de que un protocolo no esté completo con el índice de acoso escolar o ciberacoso que existe en los centros educativos en dicha comunidad?; la investigación es flexible, evolucionaria y recursiva, dado que el diseño propio de la investigación se va elaborando según se avanza, pudiendo realizar modificaciones durante toda la investigación. Llegados a este punto, la metodología que se llevará a cabo, se trata de una metodología cualitativa, donde se realizará una recogida de datos basada en el análisis de los protocolos ya mencionados, y la relación entre sí. El marco teórico, refleja una investigación sobre aquellos conceptos importantes para comprender la situación que se lleva a cabo después, así como el posterior diseño del cuadro analítico con las dimensiones a tener en cuenta.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha decidido primero, comprobar si cada Comunidad Autónoma tiene elaborado un protocolo de actuación frente a casos de acoso escolar y/o ciberacoso. Hay que tener en cuenta, que cada C.A tiene visiones diferentes acerca de estos protocolos, y lo ponen en marcha de diferente manera, al igual que varía entre una y otra la manera de compartirlo. Al reunir los protocolos de todas y cada una de las CCAA, se desarrolla un análisis comparativo de los factores más importantes de cada protocolo, donde se resaltan los puntos fuertes de cada uno de ellos, como una herramienta potenciadora de dicho protocolo, así como la ausencia de otros factores que aumentarían su eficacia a la hora de llevarlo a cabo. Para concluir, se propone un modelo de protocolo que reúne todos los beneficios de los anteriores, para presentarlo en el objeto de estudio, en este caso, el CEIP Chimisay.

Asimismo, el fin último del trabajo es establecer una guía para, de cara al futuro, introducir mejoras en los protocolos de las comunidades autónomas.

4. 1 Contexto Normativo

4.1.1 España

4.1.1.1 Normativa Estatal

La normativa en España por la que se rige la convivencia en los centros escolares, señalada en el BOE (Boletín Oficial del Estado), se plantea en el artículo único de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, donde el párrafo K cita “La educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar”. Por otro lado, en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de calidad educativa, el artículo 124 donde se relatan las normas de organización, funcionamiento y convivencia, en el punto 2, se establecen pautas para el establecimiento de medidas correctoras en función de las faltas que se cometen, como por ejemplo, atentar contra la dignidad de otros miembros de la comunidad educativa, que tengan como origen o una consecuencia la discriminación o el acoso escolar, que especifica que puede ser a raíz del género, la orientación sexual, el origen racial, étnico, religioso, o una discapacidad.

4.1.2 Comunidades Autónomas

- **4.1.2.1 Andalucía**

Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan las 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, plantea que se requiere un nuevo marco normativo donde se concrete el marco específico para la elaboración de los planes de convivencia en los centros y la inmediata actualización de los protocolos de acoso escolar, entre otros.

En el capítulo II, punto 2, párrafo f se especifica que hay que facilitar la prevención, detección y eliminación de todas aquellas manifestaciones de violencia, sobre todo, en temas de acoso escolar. Asimismo, en el artículo 7 párrafo b se habla de las actuaciones de prevención y las medidas que se pueden llevar a cabo para la detección del acoso, como son las actividades de sensibilización frente a los casos de acoso.

En el anexo I de la misma Orden, se presenta un protocolo de actuación en casos de acoso, que parte de la definición especificada en los Decretos 327/2010 y 328/2010, ambos de

13 de junio, por los que se aprueban los Reglamentos Orgánicos de los institutos de educación secundaria, y de las escuelas infantiles de segundo ciclo, los colegios de educación primaria, los colegios de educación infantil y primaria y los centros públicos específicos de educación especial.

- **4.1.2.2 Asturias**

Asturias, se rige por una variedad de normativa en lo que se refiere al acoso escolar y el ciberacoso. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación en la que se establecen las medidas para la resolución pacífica de conflictos y el Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y las normas de convivencia de los centros, que se rigen por la definición que señala que el acoso es un comportamiento intencional que pretende provocar daño en la otra persona que no es capaz de defenderse por sí misma y existiendo una repetición en la agresión.

- **4.1.2.3 Castilla-La Mancha**

En el Decreto 2/2008, de 8 de enero, de la Convivencia escolar en Castilla-La Mancha se establece el marco general por el que deben regirse los centros públicos y privados concertados no universitarios en la mejora de la convivencia escolar y definir así, una serie de actuaciones y medidas para llevarlo a cabo.

Se debe de emplear el protocolo contra el acoso siempre y cuando cumpla con la definición, como el entendimiento del acoso escolar como la situación en la que un/a alumno/a o varios/as, estén expuestos, de forma repetida y prolongada en el tiempo, a través de diferentes formas de hostigamiento intencionado por parte de otro grupo de alumnos, produciéndose una situación de inferioridad respecto al alumno acosador.

- **4.1.2.4 Cataluña**

La normativa preventiva que se presenta dentro del protocolo de Cataluña es variada. Comienza por la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación donde se establecen las normas sobre la Convivencia dentro de los centros escolares; el Decreto 102/2010, del 3 de agosto, la autonomía de los centros educativos, donde se establecen las normas de organización y funcionamiento del centro en lo que se refiere a la convivencia, como las medidas que deben llevarse a cabo para prevalecer la buena convivencia en el centro; el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre los derechos y deberes del alumnado y la regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña; Resolución ENS/585/2017, de 17 de marzo, por la cual se establece la elaboración y la

implementación del Proyecto de Convivencia de los centros educativos dentro del marco del Proyecto Educativo del Centro.

- **4.1.2.5 Galicia**

El protocolo de Galicia se basa en la Ley 4/2011, del 20 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa, donde por primera vez que plantea un plano legislativo y un tratamiento correcto de las situaciones de acoso escolar, partiendo de la definición de acoso presentada en su protocolo, de acuerdo con las comunidades pedagógicas y siempre incluyendo el mal uso de las tecnologías, además, reconociéndose los principios de protección para las víctimas necesarios en este tipo de casos. Según el artículo 28 de esta Ley, la definición de acoso escolar presentada en la guía de la Comunidad Autónoma de Galicia es aquella que consta de cualquier forma de vejación o malos tratos de manera continuada en el tiempo sobre un alumno o una alumna, pudiendo ser de carácter verbal, físico o psicológico, llegando al aislamiento social. Tiene la misma consideración todas aquellas conductas relacionadas con Internet, medios electrónicos y telemáticos que puedan guardar algún tipo de relación con el ámbito escolar.

- **4.1.2.6 Murcia**

El protocolo de la Región de Murcia forma parte de un conjunto de protocolos contra diversos sucesos que tienen lugar dentro del ámbito escolar, siendo el de acoso escolar regido por la Resolución de 13 de Noviembre de 2017, de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan instrucciones para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos no universitarios, y que parten de las conductas más frecuentes del acoso escolar para cumplimentarlo como tal frente a otras conductas de violencia, como son los comportamientos de desprecio, difamación, ridiculización; las coacciones, las agresiones físicas y/o verbales, intimidación o amenaza, marginación, robos, chantajes o la utilización de Internet con el fin de hacer daño.

- **4.1.2.7 País Vasco**

La legislación de la cual parte el protocolo del País Vasco, se basa en el Decreto 201/2008, de 2 de diciembre, sobre los derechos y los deberes del alumnado de los centros públicos de la comunidad. Es este Decreto el que introduce numerosos cambios en la regulación de estos derechos y deberes establecidos en el último Decreto sobre la convivencia

escolar, el Decreto 160/1994, por lo que son muchas las modificaciones elaboradas, sobre todo en cuanto a los objetivos que persigue y la filosofía que presenta.

- **4.1.2.8 Valencia**

En el caso de Valencia, se trata de la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunidad Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención para los supuestos casos de acoso escolar, y establece que el acoso escolar cuenta con el maltrato psicológico, verbal o físico por parte de un alumno o alumna en el ámbito escolar, que deriva de factores personales, como pueden ser físicos, psicológicos, orientación o identidad sexual o religiosos de forma reiterada a lo largo de un periodo de tiempo determinado.

- **4.1.2.9 Aragón**

En cuanto a la Comunidad de Aragón, se establece un acuerdo para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos, desde el 18 de febrero de 2008, y la creación de protocolos para la intervención y resolución de conflictos.

- **4.1.2.10 Baleares**

La Consejería de Educación de las Islas Baleares recogen en el Decreto 121/2010, del 10 de diciembre, por el cual se establecen los derechos y los deberes del alumnado y las normas de convivencia en los centros no universitarios, que cada centro escolar debe de tener un plan de convivencia y, con él, un plan contra el acoso escolar. La definición de la que parte cada uno de estos protocolos dicta lo siguiente, que una situación de acoso parte de un grupo de alumnos que, por acción u omisión, molestan o permite que se le moleste a un compañero. Las características que debe contemplar el caso de acoso escolar son, las conductas de agresión física, verbal o psicológica, el mantenimiento en el tiempo, desequilibrio de poder y la intención de humillar y hacer daño.

- **4.1.2.11 Cantabria**

Cantabria no presenta ningún tipo de normativa por la que se rige su protocolo actual, aunque sí la definición de acoso escolar, desde un punto de vista de investigaciones de expertos, que señala que el acoso escolar existe cuando un niño recibe un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico por parte de uno o varios compañeros

que se comportan con él de manera cruel con el fin de someterlo, apocarlo, asustarlo y/o amenazarlo atentando contra su dignidad. Asimismo, aunque no se presente en el protocolo, el Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa, trata con especial atención el fenómeno del acoso escolar y la creación de un protocolo con un adecuado seguimiento e intervención, dicho en el artículo 33, punto 1, párrafo E.

- **4.1.2.12 Castilla y León**

La Orden EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes, sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León. En su anexo, no señala una definición clara de la cual parte el protocolo, pero deja claro que es fundamental analizar cada caso para determinar si de verdad se trata de acoso escolar o de otra posible situación de conflicto entre el alumnado, para ello, presenta las siguientes características: intencionalidad, repetición, desequilibrio de poder e indefensión.

- **4.1.2.13 Extremadura**

En la Comunidad de Extremadura, recogido en el Decreto 28/2007, de 20 de febrero, se crea el Observatorio Regional para la Convivencia Escolar, un órgano de carácter consultivo que sirve de herramienta a toda la comunidad educativa y a toda la sociedad que quiera conocer, analizar y evaluar la convivencia en los centros escolares; el Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado.

- **4.1.2.14 Madrid**

La Subdirección General de Inspección Educativa parte de que, para afrontar los hechos de una situación de acoso, se deben establecer unos protocolos de detección y prevención, con medidas de actuación para la víctima, el agresor, los compañeros y las familias. Se rige por la definición estándar de acoso escolar, refiriéndose al fenómeno como toda actuación que sea repetitiva, continuada en el tiempo, deliberada, consistente en agresiones tanto físicas o psicológicas a un alumno por parte de otro que se coloca en posición de superioridad.

- **4.1.2.15 Navarra**

Según la Orden Foral 204/2010 de 16 de diciembre, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios, públicos y privados, se considera acoso escolar aquel comportamiento que es prolongado en el tiempo y que consta de insultos verbales, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresión física de uno o varios agresores hacia un/a compañero/a.

- **4.1.2.16 La Rioja**

La Comunidad de La Rioja, cita la siguiente normativa, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que señala los principios del sistema educativo español la educación para la prevención de conflictos y el Decreto 4/2009, de 23 de enero, por el que se regula la convivencia en los centros docentes de La Rioja, que establece el reconocimiento de la institución educativa como educadora en valores de convivencia. Con esto, establece la definición de acoso escolar como un proceso en el que un alumno se ve sometido a agresiones físicas, psicológicas, verbales y/o aislamiento social, a través de contacto directo o empleando redes sociales, siendo estas agresiones de forma planeada e intencionada y produciéndose tanto dentro como fuera del centro escolar.

4.1.3 Comunidad Autónoma de Canarias

- **4.1.3.1 Normativa**

En lo que se refiere a la normativa por la que se rige la convivencia en los centros de la Comunidad Autónoma de Canarias, se trata del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, el artículo 5, medidas generales y actuaciones de apoyo a los centros, se mencionan factores importantes que deben estar presentes dentro del propio protocolo del centro, como por ejemplo, el apartado C, que expresa la importancia de la **implicación del alumnado** en las normas de convivencia a través de medidas organizativas; el apartado E menciona la difusión de los protocolos de actuación y **materiales de apoyo** al personal docente y a los centros de la comunidad, así como la divulgación de **programas de sensibilización** dirigidas a la sociedad a través de los medios de comunicación; y el apartado F, alude al impulso de **programas específicos** para la comunidad educativa en lo que se refiere a la convivencia como pueden ser eventos, talleres, intercambios, encuentros... para facilitar la participación del alumnado, así como **proyectos de innovación** asociados a la mejora de la convivencia.

Por otra parte, en lo que se refiere expresamente al acoso escolar, en el artículo 46 (1), se expresa que las medidas de prevención para el acoso escolar deben ser establecidas dentro del PAT, donde se incremente la implicación de los alumnos y sea un contenido transversal en las tutorías.

4.1.4 Características del Centro al que se aplica la matriz de análisis

El centro está situado en un barrio periférico de Santa Cruz de Tenerife, en la zona de Ofra, concretamente en Chimisay alto. Esta zona está formada por bloques de construcción antigua, ubicados alrededor del Centro educativo.

El acceso al colegio es bastante bueno ya que existen muchos medios de transporte que conectan la el centro con el barrio; existen paradas de guagua, el tranvía, una vía para peatones y el acceso por coche es también óptimo ya que casi en ningún caso se aprecian retenciones en las cercanías del centro.

La actividad económica que más se desarrolla en este barrio santacruceño es el sector servicios, seguido de la construcción. La mayoría de los estudiantes que acuden a este centro proceden de familias con un nivel social estable, aunque la mayoría de ellos con muchos problemas económicos ocasionados generalmente por problemas de baja renta per cápita o de desempleo. Por ello, el factor socio-económico de las familias es muy bajo. Existe un alto porcentaje de hijos de padres separados y madres solteras.

De los datos recogidos, las madres manifiestan en un 2,2% que son funcionarias, un 8,7% tiene trabajo con contrato fijo, mientras que el 21,7% indica trabajar con contrato temporal y el 32,6% señala que se dedica a las tareas del hogar. Con respecto a la situación laboral de los padres, un 34,9% tiene contrato fijo y el 30,2% tiene contrato temporal.

En el nivel de estudios de las madres cabe destacar que el 43,6% indican que poseen estudios primarios o básicos completos, el 10,9% Bachillerato o formación equivalente y un 9,1% poseen titulación universitaria media o superior. Con respecto a la formación académica de los padres, el 31,3% afirma que tiene estudios primarios, un 22,9% han cursado estudios de Bachillerato, formación profesional o equivalente y un 6,3% posee titulación universitaria media o superior.

La participación en actividades organizadas por el Colegio no es muy elevada, salvo en reuniones programadas por el sector docente y de carácter pedagógico, así como fiestas puntuales en que la asistencia es elevada.

Como recursos externos al centro, en el Barrio existe la Asociación de Vecinos “Aceviños”, único centro de reunión que sirve como organizador de actividades culturales y otras de ocio, contando con nuestro Colegio para la difusión de las mismas y colaborando con nosotros en fechas señaladas.

Entre los diferentes servicios que el colegio ofrece cabe destacar la asociación de padres y alumnos (APA), organización que forma parte activa en la vida del centro. Además, a pesar de que existen pocas familias que pertenecen al APA, los padres y madres suelen hacerlo de forma activa participan habitualmente en el consejo escolar. Existe una biblioteca con libros de préstamos para los padres que está abierta para cualquiera que quiera hacer uso de ella.

El centro, se rige además por una serie de objetivos que definen el carácter de la enseñanza que se imparte:

- a) Facilitar al alumnado la oportunidad de avanzar hacia la madurez personal, adquirir conocimientos y desarrollar destrezas que le permitan interpretar críticamente la realidad y desenvolverse en la sociedad.
- b) Proporcionar medios los concretos necesarios, materiales y humanos, para que los alumnos y alumnas tengan la oportunidad de alcanzar los objetivos que el sistema educativo y ellos mismos se marquen.
- c) Proporcionar apoyo y orientación al alumnado en aspectos personales, académicos y profesionales. Se trata en definitiva de ayudarles en la toma de decisiones sobre su proceso de aprendizaje y su actividad futura.
- d) Potenciar la creación de un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades educativas.
- e) Establecer canales de información y participación amplios que permitan compartir sus responsabilidades a todos los implicados en el desarrollo del proceso educativo.
- f) Impulsar un sistema de evaluación constante del proceso educativo por todos sus integrantes, y apoyar las iniciativas encaminadas a introducir innovaciones y modificaciones en el mismo.
- g) Fomentar una comunidad educativa con finalidades comunes que trascienden los límites espaciales y temporales del Centro.

Es importante mencionar que aquellos/as menores que sean pertenecientes a un grupo de discapacitados/as están más expuestos/as, junto con el alumnado migrante y a los pertenecientes a un grupo étnico-cultural diferente a la mayoría, a este tipo de violencia (Bartrina, 2014).

4.2 Instrumentos de recogida de datos.

Siguiendo en la línea metodológica, para llevar a cabo todo el proceso de recogida de información referente al análisis de los protocolos de cada comunidad autónoma se realizó lo siguiente:

- Cuadro analítico comparativo de elaboración propia, donde estableciéndose los indicadores recogidos en el apartado *protocolos*, se procede a hacer un vaciado de los datos obtenidos. El cuadro se realiza a partir de un estudio de aquellos factores más representativos de un protocolo para el acoso escolar. Se pretende que se utilice como instrumento de análisis para que los centros puedan contrastar su protocolo actual y lo utilicen como guía en los contextos específicos.
- Para realizar el cuadro, se utiliza el análisis documental. Después de llevar a cabo el análisis de los diecisiete protocolos, se llega a la conclusión de que los cuatro protocolos más completos en relación con el contenido y los elementos que señalan Cortijo y Piñuel (2016) son País Vasco, Cataluña, Galicia y Extremadura.

Planificación y seguimiento del protocolo	Anexos del protocolo	Guía única del <i>cyberbullying</i>	Definición del concepto de acoso	Características del acoso (tipos, perfiles)	Participación del dpto. de orientación	Implicación de la familia y el alumnado	Posee Informe A	Formación del profesorado	Creación de programas por la Comunidad	Colaboración con instituciones externas
---	----------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---	--	---	-----------------	---------------------------	--	---

4.3 Muestra

La investigación se centra en las diecisiete Comunidades Autónomas del territorio español, exceptuando Ceuta y Melilla.

Todas las comunidades poseen un protocolo para casos de acoso escolar, aunque sólo cuatro tienen uno dedicado al *cyberbullying*, como Cataluña, Extremadura, Galicia y País Vasco. Andalucía posee una pequeña guía, pero no la ejecuta como tal.

4.4 Temporalización

La investigación se ha llevado a cabo de manera sistemática, dividida en cinco fases.

- La primera fase, se plantean los datos que se necesitaban conocer para poder llevarla a cabo, realizándose durante el mes de marzo, al igual que la recopilación de material teórico para la realización de la base teórica de la investigación.
- La segunda fase: se comenzó la búsqueda y recopilación de los protocolos de todas las Comunidades Autónomas, siendo realizada durante el mes de abril.
- Tercera fase, el análisis y posterior vaciado de datos del análisis en el cuadro comparativo, realizado en la primera quincena del mes de mayo.
- Cuarta fase, basada en la realización del informe de investigación, durante la segunda quincena de mayo, y los meses de junio y julio.
- Quinta fase, elaboración de la guía final, durante el mes de junio, julio y agosto y elaboración del informe final.

MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO

SEMANAS	
Recopilación de datos	
Búsqueda de protocolos	
Análisis de protocolos y vaciado de datos	
Informe de investigación	
Guía final	

5. RECOGIDA DE DATOS

A partir de la revisión de los protocolos de cada Comunidad Autónoma, presentado en el anexo 1, se establece la herramienta de análisis realizada para la investigación.

DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
ANTECEDENTES Y CONCEPTUALIZACIÓN	Creación de programas	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de programas creados por la C.A - Participación de talleres sobre la temática del acoso escolar - Creación
	Definición	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar una definición clara del acoso escolar.
	Características	<ul style="list-style-type: none"> - Enumeración de características principales del acoso escolar. - Aportaciones sobre las consecuencias que puede causar el acoso. - Tipo de perfil más propenso al acoso escolar
PROTOCOLO	Planificación y seguimiento del protocolo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del proceso de actuación. - Existencia de fases en los que se divide el proceso a seguir. - Planteamiento de un seguimiento y una evaluación final.
	Participación del dpto. de orientación	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del dpto. de orientación. - Intervención del dpto. de orientación en las medidas. - Medidas llevadas a cabo completamente por el dpto. de orientación

	Implicación de la familia y el alumnado	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación de la familia dentro del proceso. - Implicación del alumnado dentro del proceso. - Es la familia la responsable de crear las medidas.
	Posee informe A	- El protocolo tiene en primera instancia un documento donde se recoge información para afirmar que existe acoso escolar. Si no existe, este documento se envía a Inspección. Si existe, se sigue con el informe final.
	Protocolo contra el <i>cyberbullying</i>	- Documento que recoja un protocolo único para tratar casos del <i>cyberbullying</i> .
	Anexos del protocolo	- Presentación de anexos para facilitar el procedimiento.
FORMACIÓN PROFESIONALES Y FAMILIA	Formación del profesorado y familias.	<ul style="list-style-type: none"> - El profesorado debe tener la formación para tratar estos casos. - Existencia de cursos y talleres para la formación de la comunidad educativa. - Formación a la familia en aspectos del acoso escolar.
	Colaboración con instituciones externas	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboraciones con instituciones externas al propio centro. - Ayuda de instituciones externas con recursos al centro.

6. RESULTADOS

6.1 Resultados entre Comunidades Autónomas

Llegados a este punto, nos disponemos a observar los resultados obtenidos del análisis de los protocolos de cada Comunidad Autónoma, haciendo una comparativa entre ellos. El estudio de resultados será realizado por las dimensiones con sus indicadores correspondientes.

- *Antecedentes y contextualización*

Señalar una **definición** y características claras del tema a tratar dentro del protocolo ayuda al lector a comprender el contexto de la situación. Las comunidades con la definición más completa, basada en estudios de autores expertos en la materia, realizando entonces su propia definición son *Extremadura*, incluyendo la Ley de Educación de Extremadura, 4/2011 del 7 de marzo, por el que se presentan los objetivos para lograr una escuela inclusiva, el Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional del Siglo XXI, el Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado, estadísticas, autores como Olweus, Avilés, Piñuel y Oñate y por último, el Informe Cisneros X y *País Vasco*, también apoyándose en definiciones aportadas por Olweus y Avilés en sus distintas obras.

Siguiendo con una definición completa, pero sin complementar con citas de autores, son Asturias, la Rioja, Cataluña y Galicia. Por otro lado, Baleares, Castilla-La Mancha, Andalucía, Cantabria y Murcia poseen definiciones estándar, entendiéndose como aquella que figura en el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias y en los Decretos de cada Comunidad que regulan la convivencia, siendo:

“Acoso escolar: es la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, a través de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal”.

(Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, 14386)

Por último, en lo que se refiere a las definiciones, aquellas comunidades que no poseen ningún tipo de definición, son Aragón, Madrid, Canarias, Castilla y León y Valencia.

En cuanto a las **características** que acompañan la definición de acoso escolar, Extremadura, País Vasco, Andalucía, Galicia, Asturias, La Rioja y Cataluña son las comunidades que recogen las características de manera más completa y ordenada, en bloques y según el tipo que corresponda, ya sean manifestaciones del acoso escolar, los tipos de acoso que hay, los distintos perfiles a la hora de hablar del/la agresor/a y la víctima, así como las consecuencias.

Por otra parte, otras comunidades recogen algunos aspectos importantes relacionados con las consecuencias que tiene el acoso escolar y las formas de acoso, como pueden ser Baleares, que alude a las características básicas del acoso escolar, como son el mantenimiento en el tiempo, el desequilibrio de poder y la intención del agresor de humillar o agredir; Cantabria, que mencionan las conductas y modalidades del acoso escolar, como los comportamientos de desprecio y ridiculización, las coacciones, las agresiones físicas o verbales, los comportamientos de intimidación y amenaza, comportamientos de exclusión, marginación social y ninguneo, robos, extorsiones, chantaje y deterioro de pertenencias y la utilización de internet, mensajes, etc., con la intención de hacer daño, como es el cyberbullying Castilla-La Mancha menciona los tipos de acoso escolar que se contemplan, ya sean agresiones físicas directas o indirectas, verbal, social y psicológico y por último el ciberacoso. Para finalizar, Aragón, Canarias, Valencia, Castilla y León, Madrid, Murcia y Navarra no recogen ningún tipo de características.

Para finalizar, en cuanto a la **creación de programas** dentro del protocolo, como es el Equipo de Valoración y Evaluación, además de programas de convivencia o formación para el alumnado, las comunidades que cuentan con dicho Equipo de Valoración, son Extremadura y Cataluña, mientras que Asturias, Baleares, Cantabria, Castilla y León, País Vasco cuentan con programas de sensibilización y formación.

El resto de comunidades, Aragón, Andalucía, Canarias, Castilla-La Mancha, Valencia, Galicia, La Rioja, Madrid, Murcia y Navarra no cuentan con ningún tipo de programas ni la creación de ninguno.

- *Protocolo*

La **planificación** y el **seguimiento** dentro del proceso del protocolo, es importante a la hora de seguir un orden dentro del procedimiento, al igual que una evaluación, donde figuren las medidas que se han puesto en práctica, las actuaciones informativas llevadas a cabo con los implicados, y el entorno tanto directo (profesores), indirecto (tutor) y la familia.

Es así como, aquellas comunidades que poseen tanto una planificación como un seguimiento son Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Galicia, incluyendo una planificación por fases, un seguimiento de cada una de ellas y la evaluación final.

Por otro lado, Andalucía, Asturias, Canarias, La Rioja, Murcia, Navarra y País Vasco, solo tienen estipulada una planificación sencilla, sin tener ningún tipo de seguimiento ni evaluación final. Aragón, Valencia y Madrid no tienen ni planificación, seguimiento ni evaluación.

Una de las partes fundamentales en el proceso, está la **implicación del dpto. de orientación** y la participación que tenga dentro de las acciones que se lleven a cabo en el protocolo, ya sea en las sesiones de trabajo, en la creación de medidas, en las pruebas psicopedagógicas o la orientación tanto al alumnado y familia.

La comunidad que tiene mayor participación e implicación del dpto. de orientación, es Cataluña, formando parte del Equipo de Valoración, al contrario que Extremadura, donde el orientador tiene mucho protagonismo, pero no dentro del Equipo de Valoración.

En Baleares, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Galicia, Navarra y País Vasco se valora al dpto. de orientación de manera que participa en todas las acciones que se implantan en las medidas propuestas. En Andalucía, Asturias, Valencia, La Rioja, Madrid y Murcia el orientador tiene un protagonismo parcial y en las estrategias preventivas. En el resto de comunidades, Aragón, Canarias y Cantabria la figura del orientador no participa dentro del proceso.

La participación de la familia y el alumnado es una parte fundamental dentro del proceso, que sean conocedores y que el centro busque su implicación y qué papel tienen dentro de la situación.

Por su parte, Aragón, Cantabria y País Vasco, comparten implicar tanto a la familia como el alumnado, en la creación de actividades, talleres, normas de convivencia, además de la formación del alumnado durante todo el proceso.

Asturias, Baleares, Navarra, Madrid, Galicia y Canarias, Navarra solo implican a la familia para la ayuda de creación de normas de convivencia y en las posibles medidas. Cataluña aporta formación a las familias, en forma de talleres voluntarios, de manera gratuita y guiada por el dpto. de orientación.

Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Valencia, La Rioja y Murcia no implican ni a la familia ni al alumnado en el proceso.

El **informe preliminar** del caso, es decir, el primer documento escrito que recoge todos los datos desde el primer aviso de un caso de acoso escolar y que cierra en el momento que se confirma que no existe acoso.

En este caso, no es un recurso muy utilizado en los protocolos analizados, ya que solamente lo tienen Castilla y León, Extremadura, Galicia, La Rioja y País Vasco, siendo este último el más representativo ya que existe un primer informe para diagnosticar si existe el caso de acoso y luego un segundo para comenzar el proceso.

- *Formación*

En cuanto a la **formación del profesorado, del alumnado y de la familia**, es solo la comunidad de Aragón la que contempla una formación de los tres colectivos, mientras que Andalucía realiza una formación del profesorado y del alumnado, pero siempre y cuando haya un caso de acoso escolar, no se aplica formación preventiva.

Asturias, Baleares, Cantabria, Cataluña, Extremadura, Galicia y País Vasco tienen una formación constante para el profesorado durante todo el proceso, como norma de la propia comunidad.

Castilla-La Mancha tiene también formación, pero no es obligatoria, aunque sí reglada, con el mismo contenido que se imparte a los alumnos en las materias.

Madrid, ofrece también contenido de formación en forma de talleres y cursos formativos. Las restantes, Castilla y León, Valencia, La Rioja, Murcia y Navarra no tienen ningún tipo de formación.

Para finalizar, las **colaboraciones externas con asociaciones**, ya sea para denunciar o para gestionar los diferentes trámites. Aquellas instituciones básicas con las que suelen contar todas las comunidades, son Inspección Educativa, Fiscalía de Menores y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, además de las que consideren pertinentes.

Asturias cuenta con las instituciones básicas, además de las propias de su comunidad, al igual que Cataluña, que además cuenta con asociaciones representativas del acoso escolar y cuenta con algunos programas, Extremadura cuenta con las básicas y el Ayuntamiento y Navarra únicamente con la Fiscalía y la Unidad de Investigación.

Valencia solo cuenta con las propias de su comunidad, como el Ayuntamiento, Galicia con las básicas y La Rioja solamente con Fiscalía.

Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid, Murcia y País Vasco no tienen colaboración con ninguna institución externa al centro.

6.2 Resultados del análisis entre Canarias y el centro objeto de estudio

En cuanto al análisis comparativo entre el protocolo existente en la comunidad autónoma de Canarias y el centro Chimisay, se establece una línea similar en lo que se refiere a la escasez de datos aportados sobre la definición del *bullying*, y las medidas a llevar a cabo.

- *Antecedentes y contextualización*

En lo que se refiere a tener una **definición** sobre los conceptos de *bullying* y *cyberbullying*, ninguno de los dos protocolos la tiene, ni tampoco recoge **características** que ayuden a entender los conceptos sobre los que trata el propio protocolo. En lo que se refiere a **la creación de programas** sobre la sensibilización o la prevención, en ambos protocolos tampoco se hace mención a ninguno.

- *Protocolo*

En este apartado, el protocolo de la Canarias, tiene una **planificación** basada en tres fases, pero sin hacer hincapié en el seguimiento ni en la evaluación del caso, por su parte, el protocolo del centro, no tiene ningún tipo de proceso de planificación, ni seguimiento ni evaluación.

En cuanto a la **implicación del departamento de orientación** dentro del largo proceso, Canarias no implica, o no menciona en el protocolo, la figura del orientador, aunque en el centro el dpto. de orientación es el encargado de realizar parte del análisis de situación inicial y recabar información sobre el caso.

La **implicación del alumnado y la familia** dentro del proceso en ambos protocolos está presente, siendo en Canarias donde la familia forma parte del proceso de negociación de medidas a llevar a cabo y el alumnado tienen protagonismo a la hora de aportar medidas

en el momento de la sensibilización después de haberse producido el caso de acoso escolar o ciberacoso. En cuanto al centro, no se menciona a la familia, solo que el alumnado está formado en cuanto a la sensibilización de este fenómeno.

El **informe preliminar** está presente en el protocolo del centro, pero no en el de Canarias.

- *Formación*

En lo que se refiere a la **formación del profesorado y la familia**, solo es el protocolo de Canarias el que presenta la existencia de cursos voluntarios de 15 horas para el profesorado, sobre la identificación de casos de acoso escolar y la previsión que se puede llevar a cabo.

Para finalizar, ninguno de los dos protocolos hace alusión a las **colaboraciones externas con asociaciones**.

Es importante mencionar, que el centro objeto de estudio no hace ningún tipo de mención a aspectos relacionados con el hecho de ser un centro preferente para niños y niñas con sordera, ningún tipo de medida de previsión ni sensibilización.

7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Una vez que se analizan los datos que se obtienen de cada uno de los protocolos, en total diecisiete, y presentar los resultados de dicho análisis, se procede a dar respuesta al objetivo que se plantea al comienzo de esta investigación, que es, si cada comunidad autónoma tiene un protocolo, que sea recurso principal para la prevención y detección rápida y efectiva de los casos de acoso escolar y/o cyberbullying. El análisis de dichos datos nos ayuda a saber cuáles son las comunidades con un protocolo más completo y eficaz.

En primer lugar, es importante resaltar que se cumplen los objetivos general y específico del cual se parte en esta investigación. Cada Comunidad Autónoma cumple con un protocolo de prevención de casos de acoso escolar, pero no todos cumplen con un protocolo contra el ciberacoso. A partir de estos resultados, se elabora una matriz elaborada a partir de estos puntos fuertes y de aquellos que señalan Cortijo y Piñuel (2016), para la posible introducción de mejoras en aquellos protocolos que tienen puntos débiles. Se expone un ejemplo de esta matriz con el protocolo del centro CEIP Chimisay, el cual deja entrever ciertos aspectos que pueden mejorar en cuanto a lo que se explica en la matriz de análisis.

También se ha podido responder a la principal cuestión que se nos presenta *¿influye el hecho de que un protocolo no esté completo con el índice de acoso escolar o ciberacoso que existe en dicha comunidad?* Se encuentran varios ejemplos.

Como es el caso de Extremadura, cuyo protocolo cumple con todos los requisitos fundamentales para la creación y puesta en práctica de este tipo de programas, además de aportaciones propias ligadas a colaboraciones con entidades expertas en la materia, así como la presentación de un protocolo contra casos de ciberacoso, totalmente independiente del de acoso tradicional, que cumple con los mismos apartados. A su vez, el protocolo de País Vasco, es también un ejemplo de referencia, aportando cuestiones a futuras investigaciones y métodos innovadores para, incluso, si no la erradicación del acoso en dicha comunidad, para la disminución de estos casos.

Se comprueba también, en el caso de Extremadura, que, al aplicar este protocolo en los últimos años en los centros no universitarios de la comunidad, según la consejera de Educación y Empleo, en el Pleno del Observatorio para la Convivencia Escolar, Esther

Gutiérrez ha descendido de los 99 casos registrados en el año 16/17 a 55 en el último año escolar, siendo 14 de ellos, casos de ciberacoso.

Por otro lado, la comunidad de Aragón presenta el protocolo más escueto, donde apenas se aporta formación al profesorado y a la familia. Es por ello que, durante el último año 2017, han sido 126 casos de acoso escolar los que se han presentado en el teléfono gratuito contra el acoso escolar que ha puesto en marcha el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón.

Es necesario continuar con esta investigación, de cara al futuro, para completar aquellas cuestiones que a lo largo del informe surgen de manera transversal, como, por ejemplo:

- ¿Se pretende registrar el acoso y el ciberacoso de manera burocrática y administrativa, más que ayudar y proteger a la propia víctima?
- ¿Qué factores siguen los centros para establecer su propio protocolo para casos de acoso escolar y ciberacoso?
- ¿Por qué la mayoría de comunidades no cuenta con un protocolo de ciberacoso?

Y centrándome en un espacio más reducido, como Canarias:

- ¿Se conoce de verdad qué es el acoso escolar, el ciberacoso y el trasfondo que esto conlleva?
- ¿Tienen los centros de Canarias actividades curriculares dedicadas a la sensibilización del acoso escolar y el ciberacoso?

Es aquí cuando, después de comprobar los datos aportados y recogidos de los análisis y comprobar en qué situación se encuentra España a nivel de prevención de acoso, y son específicamente cuatro comunidades, Extremadura, País Vasco, Galicia y Cataluña, las que cumplen con lo estipulado, mientras que las demás no llegan a aportar las medidas suficientes para el trato serio que requiere tanto el acoso como el ciberacoso. Por ello, se necesita que la formación y la información referente a ambos temas debe de ser algo impuesto en las escuelas, como contenido transversal en aquellas materias que lo permitan. Al igual que la sensibilización al profesorado y a la familia sobre la importancia que tiene esta problemática que sucede actualmente en las escuelas. Y es por ello que debemos utilizar todos aquellos recursos que se tengan a la mano.

8. PROPUESTA

Después de lo analizado anteriormente, se plantea una propuesta que se basa en la guía de cómo elaborar un protocolo que sirve como herramienta para el análisis de protocolos llevada a cabo durante la investigación. Se pretende la continuación de la elaboración de esta guía en futuras investigaciones.

La creación de esta guía surge como fin del análisis de los protocolos ya mencionados y la comparación entre ellos. La guía está compuesta de los aspectos positivos y puntos más relevantes de los protocolos valorados, revisados y comparados. Así mismo, cabe señalar que entre los protocolos existen diferencias y similitudes, o no comparten los puntos señalados, si bien, se han seleccionado los puntos fuertes más interesantes y constructivos con el fin de elaborar una guía lo más completa y eficaz posible señalando el contexto en el que se inspira. Según Cortijo y Piñuel (2016) la única estrategia válida de lucha contra la erradicación del acoso es siempre la prevención en las primeras revelaciones.

De los protocolos leídos y analizados, País Vasco, Extremadura, Cataluña y Galicia son las cuatro comunidades que logran completar todos los elementos necesarios para un protocolo completo e interesantes. Los cuatro protocolos, con una introducción basada en la presentación de la propia guía, señalando algunas leyes propias de cada comunidad en relación con la convivencia escolar y actos promovidos por las administraciones, así como referencias y estudios como herramienta de acompañamiento a la propia guía. En el caso de Extremadura, señala, por ejemplo, actuaciones de la administración relacionadas con la convivencia (Primer Congreso “Conflictos escolares y convivencia en centros educativos, 2001; Congreso “Interculturalidad y Educación”, 2002; Plan Regional de la Convivencia Escolar en Extremadura, 2007; Plan de Convivencia del Centro; Elaboración de una guía para el profesorado sobre acoso escolar; Creación de un espacio web donde se comparta información a toda la Comunidad Educativa) y otras creaciones dentro de su Compromiso Social por la Convivencia. Es importante recalcar estudios realizados por la comunidad y los programas que están en activo.

Primera parte de la guía.

- **La definición.** Ya puede ser la definición estándar que está presentada en la Consejería de cada una de las comunidades. En el caso de Canarias, es:

“Acoso escolar: es la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intención de humillar y someter abusivamente a

una persona indefensa por parte de otra acosadora o de un grupo, a través de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de intimidación psicológica y rechazo grupal”

(Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, 14386)

Además, es interesante añadir datos sobre el Informe Cisneros sobre violencia y acoso escolar en España (2006), escrito a manos de Piñuel y Oñate, o estudios realizados sobre el tema como son los de la ONG “Save The Children” o el de la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo). Los protocolos más completos en cuestión de definición como el de Extremadura y País Vasco, contemplan varios estudios realizados, la definición estándar y además alguna de expertos como “Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetitiva y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno/a o varios de ellos” (Olweus, 1998) o que la situación de acoso se dé de manera repetitiva y mantenida en el tiempo, lejos de la mirada de adultos y con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa, (Avilés, 2006).

- **Las características.**

Es importante completar la definición de acoso escolar con las características que diferencien al concepto de otros similares, como la violencia escolar. Se suele presentar de forma esquemática, y recalando los más importantes, como son: la intencionalidad, la repetición, el desequilibrio de poder, la indefensión, el componente colectivo o grupal y los observadores pasivos.

Dentro de este apartado, entran varios subapartados, como son:

1) Tipos de acoso escolar:

- Exclusión y marginación social
- Agresión verbal
- Agresión física directa e indirecta
- Vejaciones y humillaciones
- Ciberacoso
- Acoso sexual o grooming

Piñuel y Oñate (2007) afirman que existen numerosas modalidades de acoso escolar:

- Amenazas
- Intimidación
- Coacciones
- Hostigamiento
- Bloqueo social
- Manipulación
- Exclusión social
- Agresiones

2) Consecuencias del acoso:

- Se deben reflejar las consecuencias del acoso escolar para los tres grupos principales dentro del fenómeno del acoso, como son la víctima, el grupo de agresores y los compañeros observadores.

El protocolo del País Vasco, alude en este apartado al **ciberacoso, phishing** (captura de datos personales) y **el sexting** (envíos y contenido sexual).

Segunda parte de la guía.

Cortijo y Piñuel (2016) recalcan la importancia de un informe preliminar de situación antes de presentar las medidas a tomar. Este informe, que lo recogen solamente Castilla y León, Extremadura, Galicia, La Rioja y País Vasco, es un documento escrito que debe recoger aquellos datos que sean importantes y significativos de las primeras manifestaciones del supuesto caso de acoso escolar o ciberacoso. Es solamente un primer informe que se realiza durante las primeras 48 horas y recoge lo siguiente: datos de la víctima, datos del agresor/es, evidencias, identificación y enumeración de los comportamientos de maltrato que han tenido testigos, siempre en verbos en infinitivo (Cortijo y Piñuel, 2016), el tiempo, testigos, lugares, consecuencias y posibles medidas. Se debe enviar este primer informe antes de los 15 días hábiles a Inspección de Educación. De este primer informe se hará cargo el Equipo de Valoración del Centro:

⇒ **RECOGIDA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL EQUIPO DE VALORACIÓN (EQUIPO DIRECTIVO – EOEP/ DPTO. DE ORIENTACIÓN – EDUCADOR SOCIAL – PROFESORADO).**

Una vez que conforme el Equipo de Valoración se recogerá de nuevo información de manera más exhaustiva, con otra entrevista con la víctima, el agresor, los observadores no participantes, el tutor, el equipo docente, la familia de la víctima y la familia del agresor.

A la hora del análisis y el informe realizado por dicho Equipo, el director del centro debe de estar presente.

Después de la presentación del primer informe hay dos opciones para continuar: que no se cumpla la situación de acoso, cerrando el informe de acoso y, que sí se cumpla esta situación de acoso, por lo que comienza la actuación ante estos conflictos. El protocolo de País Vasco establece una **planificación esquematizada**, elemento relevante dentro de las guías, puesto que es importante saber los pasos a seguir durante el proceso. Es importante cumplimentar el proceso con las leyes que lo acompañe, depende de cada Comunidad y cada centro escolar. La Consejería de Educación de Extremadura, presenta otro modo de planificación basada en tres fases:

- a) **Fase de detección**
- b) **Fase de observación y análisis**
 - **Actuaciones del equipo directo (reuniones y medidas)**
 - **Constitución del Equipo de Valoración: Funciones y competencias (equipo directivo – EOEP/ Dpto. De Orientación – Educador Social – Profesorado).**
 - **Comunicación al Servicio de Inspección Educativa**
 - **Recogida de información por parte del Equipo de Valoración**
- c) **Informe de dirección del centro educativo y comunicación al Servicio de Inspección.**

⇒ **MEDIDAS**

1) Medidas preventivas

Tanto el protocolo de Cataluña como el de Extremadura aluden a la prevención desde los cursos de primaria, basándolo en aprendizajes transversales en las horas de tutoría. Las medidas preventivas se diferencian en dos: unas dirigidas a la mejora de la convivencia del centro y otras relacionadas con el maltrato y el acoso, aplicadas a nivel de clase.

2) Medidas organizativas

- Actuación de las funciones de la Comisión de Convivencia en los centros
- Actualización del PAT
- Actualización de medidas para la participación de todos los sectores de la Comunidad Educativa.
- Actualización o creación de programas de sensibilización.

3) Medidas específicas relacionadas con el maltrato

a) Medidas que garanticen la seguridad de la víctima de forma inmediata

Cortijo y Piñuel (2016) una de las medidas que entran dentro de reafirmar la seguridad de la víctima es la asignación de compañeros o alumnos del centro que se dediquen a acompañar a la víctima para también asegurar el apoyo, además de la asignación de profesores o mentores para el seguimiento del caso.

b) Medidas a tomar sobre los agresores

c) Medidas a llevar a cabo con la familia

4) Medidas educativas en el aula para la prevención y el tratamiento individualizado del maltrato

Este apartado es muy relevante dado que abarca la formación para los grupos que forman parte de la comunidad educativa: el alumnado, el profesorado y la familia. En el caso de protocolo de Galicia, hace hincapié de las medidas por separado de estos grupos, recalcando también la importancia de la implicación de la familia en la toma de decisiones de estas medidas, pero es depende de cada comunidad e incluso de cada centro.

La esquematización de estos apartados depende de la Comunidad o el Centro. Señalando de nuevo el protocolo de Galicia, presenta las estrategias preventivas y de formación después de las medidas (apartado 4), mientras que el de Extremadura lo engloba todo junto en un mismo apartado.

⇒ ENTREVISTAS CON EL ALUMNADO (A mano del Dpto. De Orientación)

Con el fin de recolectar toda la información posible y conocer el alcance del problema, se realizan las primeras entrevistas al alumnado implicado, víctima, agresores y alumnos observadores. Depende de la planificación del centro, hay protocolos que solo realizan una entrevista durante el proceso de recogida de información y otros añaden nuevas al finalizar, como el de País Vasco, para así terminar de contextualizar los hechos y saber el alcance que ha tenido el hecho.

⇒ **COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS (A mano del Dpto. De Orientación)**

Se deben planificar con sumo cuidado las primeras comunicaciones con la familia y concretarse con los objetivos marcados antes de cada reunión. Las reuniones son herramientas para recabar toda la información necesaria. El protocolo del País Vasco propone pautas para el trabajo con las familias, como es trabajar con las familias por separado, y estudiar con atención cada caso para no agravar las consecuencias del acoso. Se debe levantar acta en todas las reuniones, señalando los objetivos de cada reunión, las personas asistentes, las propuestas que se hayan llevado a cabo y las conclusiones.

⇒ **COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS**

Aunque la resolución de estos conflictos sea potestad única del centro escolar, es importante la colaboración con algunas entidades e instituciones como los Ayuntamientos, Fiscalía o la Policía.

La elaboración del informe con todos los datos recabados se complementa con las entrevistas a los alumnos implicados, los testigos y la familia. Después de completar estos datos y entrevistas, se deben seguir con la implementación de medidas. Es importante que el Equipo de Valoración siga con el seguimiento del caso, además con la evaluación correspondiente. Según Cortijo y Piñuel (2016) para cerrar un caso de acoso escolar deben de pasar 8 semanas.

Al terminar la elaboración del informe, debe ser enviado a la Inspección de Educación. En el caso de que haya signos de delito se debe comunicar el caso a instancias externas al propio centro, como Fiscalía o Policía.

La conclusión del caso debe darse cuando la Dirección del centro informe por escrito al inspector/a, cuando el caso haya sido reconducido de manera satisfactoria, según el protocolo de País Vasco, que tiene un seguimiento y cierre del caso exhaustivo.

Esta guía, lo que pretende es orientar a los centros a introducir mejoras en los protocolos existentes o a adaptar su contenido a la situación actual. Todo centro tiene sus necesidades e implantará aquellas mejoras que considere necesarias para beneficiar la convivencia del centro.

9. BIBLIOGRAFÍA

Albero, M. (2002) Adolescentes e internet. Mitos y realidades de la sociedad de la información. *Revista de estudios de la comunicación*. 7(13)

Andrés, M (2014). Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social. *Educación*, 50(2), 383-400.

Area, M. (2008). La innovación pedagógica con TIC y el desarrollo de las competencias informacionales y digitales. *Investigación en la escuela*. 64, 5-17.

Avilés, J.M (2005) *Intervenir contra el acoso escolar (bullying) en la comunidad educativa*. Concejo Educativo, Movimiento de Renovación Pedagógica de Castilla y León. Recuperado en <http://www.concejoeducativo.org/2005/intervenir-contra-el-acoso-escolar-bullying-en-la-comunidad-educativa/>

Avilés, J.M (2013). Bullying y Cyberbullying: Apuntes para la elaboración de un Proyecto Antibullying. *Convives*. 3, 4-15.

Bartrina, M (2014) Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social. *EDUCAR*. 50(2), 383-400.

Cepeda, O y Sanabria, A (2016) La educación para la competencia digital en los centros escolares: la ciudadanía digital. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 15(2) 99-112.

Cerezo, F y Rubio F. (2017) Medidas relativas al acoso escolar y ciberacoso en la normativa autonómica española. Un estudio comparativo. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(1), 113-126.

Cervera, M y Piñuel, I. (2016) *Tratamiento EMDR del mobbing y el bullying. Una guía para terapeutas*. Madrid, España: EOS.

Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deporte (2009). *Guía para el profesorado sobre acoso escolar: detección, identificación, intervención y prevención*.

Contreras, D., y Gros, B (2006) La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42. 103-125

Decreto 114/2011, de 11 de mayo por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (2011) *Cyberbullying. Guía de recursos para centros educativos en caso de ciberacoso*. Madrid, España: Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.

Del Moral, G., Suárez, C., y Musitu, G. (2013) El bullying en los centros educativos: propuestas de intervención de adolescentes, profesorado y padres. *Apuntes de psicología*. 31(2) 203-213

Dolores, C., y Capafons, J. (2015) Ciberacoso: nuevas formas de acoso infanto-juvenil. Qué hacer cuando la pantalla nos maltrata. *Revista de las Sociedades Canarias de Pediatría*, 39(2) 105-108. Recuperado de <http://portal.scptfe.com/wp-content/uploads/2015/07/canarias-pediátrica-39-02.pdf>

Félix-Mateo, Soriano-Ferrer, Godoy-Mesas y Sancho-Vicente (2011) Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(1) 115-130

Fernández, I. (2010) Las TICS en el ámbito educativo. *Eduinnova. Revista Digital*. 21. 1-9

Fernández, I., y Hernández, I. (2005) *El maltrato entre escolares. Guía para padres*. Madrid, España: Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.

García, A. (2011) Una perspectiva sobre los riesgos y usos de internet en la adolescencia. *Revista de Comunicación y Nuevas Tecnologías Icono*. 14. 396-411.

García-Maldonado, G., Joffre-Velázquez V., Martínez-Salazar, J., Llanes-Castillo A., (2011) Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(1).

Gobierno de Canarias. *Oferta educativa, CEIP Chimisay*. Recuperado de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/edublogs/ceipchimisay/category/oferta-educativa/>

Gobierno de Canarias. *Ciudadanía Digital*. Recuperado de <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/seguridad/ciudadania-y-seguridad-tic/ciudadania-digital/>

Gobierno de Canarias. Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad. *Orientaciones para la elaboración o revisión del plan de convivencia de los centros docentes*. Canarias, España: Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad.

Gobierno de Canarias, Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa.

Gutiérrez, J (2017) *Análisis del acoso escolar en Gran Canaria (AAEGC): Prevalencia en Educación Primaria y Secundaria*. Consejería de Recursos Humanos, Organización, Educación y Juventud.

Lantigua, I. (2017) *El Mundo*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/sociedad/2017/10/05/59d60d40e2704e704b8b4639.html>

López, F (2002) El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 4. 167-179.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *La competencia digital*. Recuperado de <https://www.mecd.gob.es/educacion/mc/lomce/el-curriculo/curriculo-primaria-eso-bachillerato/competencias-clave/digital.html>

Olweus, D (1998) *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid, España: Ediciones Morata.

Oñate, A., y Piñuel, I. (2007) *Acoso y violencia escolar en España. Informe Cisneros X*. Madrid, España: IIEDDI, S.L.

Ortega, R., Calmaestra, J., Mora J. (2008) Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 183-192

Ortega, R., Mora Merchán, J y del Rey, R. (2017) Violencia Escolar: conceptos y etiquetas verbales del fenómeno de acoso. *Espacios en Blanco. Revista de Educación*. 17. 61-83

Piñuel, I., y Cortijo, O. (2016) *Cómo prevenir el acoso escolar: la implantación de protocolos antibullying en los centros escolares: una visión práctica y aplicada*. Madrid, España: CEU Ediciones.

Rodríguez-Hidalgo, A. y Ortega-Ruiz, R (Eds.) (2017) *Acoso escolar, ciberacoso y discriminación*. Madrid, España: Catarata.

Sánchez, J. (2002) *Integración curricular de las TICs: Conceptos e Ideas*. Vigo, España: RIBIE.

Saucedo, C. (2017) *Junta de Andalucía. Consejería de Educación, dirección general de Participación y Equidad*. Recuperado de

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/abaco-portlet/content/fb2e79b3-4146-4d03-8001-9650eefc0f02>

Subdirección General de Inspección Educativa de la Comunidad de Madrid. *Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid*. Recuperado de http://www.madrid.org/dat_sur/site/convivencia/acoso_escolar/ACOSO_ESCOLAR_Pr otocolo_correccion_y_sancion.pdf

Suckling, A., y Temple, C. (2006) *Herramientas contra el acoso escolar: un enfoque integral*. Madrid, España: Editorial Morata.

Zych, I., Ortega-Ruiz, R., y del Rey. (2015) *Scientific research on bullying and cyberbullying: Where have we been and where are we going*. *Aggression and Violent Behavior*. 24. 188-198

10. ANEXOS

1. Análisis de cada uno de los protocolos de cada Comunidad Autónoma en base a los criterios explicados

	Planificación y seguimiento del protocolo	Anexos del protocolo	Guía única del <i>cyberbullying</i>	Definición del concepto de acoso	Características del acoso (tipos, perfiles)	Participación del dpto. de orientación	Implicación de la familia y el alumnado	Posee Informe A	Formación del profesorado	Creación de programas por la Comunidad	Colaboración con instituciones externas
Andalucía	Hay una planificación en forma de fases y pasos a seguir para cumplir el proceso.	El documento en sí, es un anexo.		Definición concreta y detallada	Se realiza una recogida de información donde detallan las características del acoso, los tipos y las consecuencias.	El dpto. de orientación solo participa en una ocasión.			Se realiza formación para el profesorado y el alumnado pero después del supuesto caso de acoso.		
Aragón		El documento en sí, es un anexo.					Se incluye a la familia y al alumnado en cuanto a la prevención del acoso escolar, con		El profesorado recibe formación, al igual que la familia y		

							actividades, talleres, jornadas formativas.		el alumnado.		
Principado de Asturias	Planificación precisa del proceso.			Definición detallada de qué es el acoso escolar y cómo surge.	Características detalladas, que incluyen, perfiles, tipos, formas de acoso.	El dpto. de orientación tiene una intervención específica dentro del proceso.	- La familia está presente en el proceso, recibiendo formación referida al tema.		Formación continua del profesorado dentro del proceso.	- Crean comunidades de aprendizaje en un proceso global de educación. - Participación y creación de talleres en Programas de Apertura de Centros a la Comunidad.	Tiene colaboraciónes externas con: - Servicio de Inspección - Equipo de Alteraciones del Comportamiento. - Servicio de Justicia del Menor. - Instituto Asturiano de Atención Social a la

											Infancia, Familia y Adolescencia
Islas Baleares	- Planificación del protocolo. - Seguimiento continuo del protocolo.	Posee 9 anexos: - Notificación del caso. - Indicadores - Valoración del caso - Entrevista familias (común) - Entrevista presuntos agresores - Primera reunión del caso		Definición estándar de qué es el acoso escolar.	Características poco detalladas.	- Protagonismo del dpto. de orientación	- Intervención de la familia en medidas de acción.	Solo tiene un informe igualitario para ambos casos.	- Realiza programas para la formación del profesorado	- Creación de programas para la formación del alumnado - Programas propios de sensibilización. - Realización de sociogramas	

		<ul style="list-style-type: none"> - Reunión presunta víctima - Seguimiento - Informe de cierre a Inspección. 								
Canarias	El protocolo se rige por una planificación basada en 3 fases.	Las entrevistas no se presentan en forma de anexos, sino dentro del propio documento.					La familia se implica en el proceso, sobre todo en la negociación de medidas a tomar con el alumnado y plantear las posibles formas de reparación		El profesorado tiene como curso voluntario un curso autodirigido de manera online durante 15 horas, sobre la aproximac	

									ión a la identificación y prevención del acoso escolar.		
Cantabria	- Planificación precisa del proceso a seguir. - Seguimientos y evaluación del caso.	Posee 8 anexos: - Recogida de información. - Entrevista presunta víctima. - Entrevista observadores - Entrevista familia víctima.		Definición estándar.	Características presentadas de manera breve.		- El alumnado tiene la posibilidad de participar en el proceso. - La familia es participe en la creación de normas.		- Formación constante para el profesorado.	- Programas de protección y sensibilización.	

		<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista presunto agresor. - Entrevista familia agresor. - Equipo de valoración - Inspección 									
Castilla-La Mancha	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación continua del proceso. - Seguimiento de las medidas a seguir. 	<p>El documento en general está basado en anexos, dividiéndose en 5 partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación del protocolo. - Medidas a tomar. 		Definición clara y precisa.	Las características están presentadas de manera breve	El dpto. de orientación tiene relevancia en todo el proceso.		Existe formación para el profesorado y para todos los integrantes de la Comunidad Educativa.	Existe formación no obligatoria y no reglada.		Realizan programas y proyectos para la prevención, incluso premiados de manera innovadora.

		<ul style="list-style-type: none"> - Informe A. - Plan de actuación. - Documentos de apoyo al protocolo. 								
Castilla y León	<ul style="list-style-type: none"> - Existe planificación del proceso. - Seguimiento por parte de Inspección Educativa. 	El documento en sí, es un anexo.				El orientador tiene una presencia constante dentro del proceso.		Existe un primer informe basado en conocer, identificar y parar la situación, y una segunda fase con actuaciones si se confirma una		Creación de un proyecto llamado “Socioescuela”, para la detención del acoso escolar al grupo-clase del alumno implicado.

								situación de acoso.			
Cataluña	- Existe una planificación exacta del proceso. - Seguimiento y evaluación del caso.	El documento tiene 31 anexos: - Justificación. - Definición del acoso. - Tipos de acoso. - Estudios realizados por el centro. - Características para conocer el acoso.	Hay una parte donde es exclusiva del <i>cyberbullying</i> .	Existen varios tipos de definiciones, en base a estudios y la que estipula la normativa.	Se detallan todo tipo de características sobre el acoso, como tipos, medidas, perfiles.	El dpto. de orientación tiene especial relevancia en el Equipo de Valoración.	La familia está implicada de manera formativa.		La formación del profesorado o se realiza de manera continua.	La comunidad realiza un conjunto de buenas prácticas para tratar el acoso escolar y cursos ofertados para la mejora de la convivencia.	- Tiene colaboración con instituciones externas: programa KIVa, Visionary, CEAPA, Familia i Escola, El Cercle Restauratiu.

		<ul style="list-style-type: none"> - Normativa preventiva. - Valores. - Organización del centro - Gestión del aula - Metodologías - Alumnado de primaria - Alumnado de secundaria - Prácticas restaurativas - Prevención - Indicadores 									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Equipo de valoración - Recogida de datos - Entrevista del alumno - Entrevista observadores - Entrevista a la familia - Medidas - Intervención - Mediación - Seguimiento - Cierre 									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Comunidad Valenciana		El documento en sí, es un anexo.			Se especifican las características del acoso escolar, como su procedimiento y el tipo de alumnado.	El dpto. de orientación es el encargado de realizar los servicios psicopedagógicos.						- Tiene colaboraciones con los Servicios Sociales Municipales, el SEAFI, la UPC, la UCA, los centros de salud mental infantil y asociaciones especializadas.
Extremadura (*)	- Planificación continua - Seguimiento y	Posee 16 anexos. - Comunicación del caso. - Actuaciones	El <i>cyberbullying</i> tiene una parte fundamental dentro del protocolo, incluyendo	Definición basada en estudios de autores/as expertos	Características detalladas y en profundidad.	- El dpto. de orientación no tiene participación dentro del Equipo de Valoración.	- La familia tiene un papel protagonista dentro de la creación de medidas.	- Se interviene primero con un informe para corroborar que puede	- Tiene asociaciones que aportan formación continua al	- La Comunidad tiene planes específicos y creación de equipos y	- Tiene numerosas colaboraciones con instituciones como la Policía, Asociaciones	

	<p>evaluación de cada parte del proceso</p> <p>del equipo directivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones a las familias. - Equipo de Valoración. - Inspección Educativa. - Entrevista presunta víctima. - Entrevista víctima: <i>cyberbullying</i>. - Entrevista presunto agresor. - Entrevista agresor_ 	<p>definición, características y anexos propios.</p> <p>- Incluye un apartado con recursos y organizaciones en contra del <i>cyberbullying</i>.</p>	<p>en la materia.</p>				<p>existir un caso de acoso.</p>	<p>profesorado.</p>	<p>asociaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de jornadas y programas de sensibilización. - Planes adquiridos de otras instituciones y adaptadas al contexto de la propia comunidad. 	<p>, Ayuntamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en la legislación educativa.
--	---	---	-----------------------	--	--	--	----------------------------------	---------------------	---	--

		<p><i>cyberbullyin</i> g.</p> <p>- Entrevista observadores.</p> <p>- Entrevista observadores: <i>cyberbullyin</i> g</p> <p>- Entrevista familia víctima.</p> <p>- Entrevista familia víctima: <i>cyberbullyin</i> g</p> <p>- Entrevista familia agresor.</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista familia agresor: <i>cyberbullying</i> - Indicadores - Valoración del E. De Valoración - Informe Director/a a Inspección - Plan de intervención - Seguimiento - Cierre. 									
Galicia	El protocolo se basa en una planificación	Posee 16 anexos: - Comunicaci	Tiene una guía anexa sobre el <i>cyberbullying</i> con todo	Se detalla una definición de acoso	Las características se detallan en varios bloques:	Participación constante del dpto. de orientación, dentro de la	Las familias se incluyen dentro del proceso, y se implica a las	Se realiza una primera parte de recogida de	La participación del profesorado está		Colaboración con instituciones

	<p>ón precisa, con un seguimiento y evaluación final.</p>	<p>ón sobre un posible caso de acoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de persona responsable de apoyo a la víctima. - Primera comunicación a la familia de la víctima. - Primera comunicación familia agresores. - Informe del responsable sobre la recogida de información 	<p>tipo de detalles: definición, tipos, perfiles, medidas, recursos.</p>	<p>escolar, acompañado de estudios y de autores/as expertos/as en el tema.</p>	<p>criterios de identificación, tipos de acoso y consecuencias.</p>	<p>junta coordinadora y en las estrategias preventivas.</p>	<p>familias en la vida escolar y las responsabilidades en la toma de decisiones educativas</p>	<p>información y de corroborar los hechos.</p>	<p>presente en el proceso, y la realización de medidas.</p>		<p>externas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agencia Española de Protección de Datos - Policía Local - Unidades de Delitos Telemáticos de Guardia Civil y Policía Nacional
--	---	--	--	--	---	---	--	--	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación a instituciones externas. - Recogida inicial de información - Entrevista con presunta víctima. - Entrevista presuntos agresores. - Entrevista observadores - Entrevista familia presunta víctima 									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista familia presunto agresor. - Solicitud asesoramiento dpto. de orientación - Solicitud asesoramiento o instituciones externas - Análisis de información - Propuesta de medidas - Seguimiento y evaluación 										
La Rioja	Planificación en	Posee 11 anexos:		Definición	Características,	Protagonismo del dpto. de		Posee un informe A,				- Asociada a Fiscalía de

	forma de anexo diario.	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación general - Planificación diaria del proceso - Notificación ante un posible caso - Inspección Educativa - Consejería de Educación - Notificación dirigida a Fiscalía de Menores 		detallada del concepto.	manifestaciones, participantes y consecuencias de manera detallada.	orientación en el proceso.		y posteriormente uno de corroboración del caso.			Menores e Inspección Técnica.
--	------------------------	--	--	-------------------------	---	----------------------------	--	---	--	--	-------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> - Notificación a Inspección. - Acta de la Comisión de Valoración. - Observación de conductas. - Entrevista presunta víctima - Entrevista familia víctimas - Entrevista presunto agresor. - Entrevista familia 									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>presunto agresor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista observadores - Valoración final 									
Comunidad de Madrid		<p>Posee 6 anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios e indicadores para determinar la situación de acoso. - Notificación de los hechos. - Recogida de datos. 				<p>Escasa presencia del dpto. de orientación, salvo en apartados de formación al profesorado.</p>	<p>Existe implicación de las familias en lo que se refiere a las medidas a tener en cuenta, y existe flexibilidad para que cambien en base a la experiencia.</p>		<p>Existe formación para el profesorado, en forma de talleres y cursos.</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> - Medidas. - Expediente disciplinario del agresor. 									
Región de Murcia	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación en forma de flujograma. 			Definición estándar del concepto.		<ul style="list-style-type: none"> - Representación del dpto. de orientación en el proceso 		Aporta un informe general del caso.			
Comunidad Foral de Navarra	Posee un esquema de actuación, en forma de planificación diaria.	<p>Posee 7 anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de intervención - Informe de constatación de hechos. - Medidas a llevar a cabo. - Medidas de comunicación 	Anexo dedicado únicamente al <i>cyberbullying</i> .			El dpto. de orientación tiene papel dentro del protocolo para casos de <i>cyberbullying</i> .	Las familias actúan dentro del proceso aportando datos de interés.				Existe colaboración con la Unidad de Investigación Tecnológica y Fiscalía de Menores.

		<p>n a la familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de intervención. - <i>Cyberbullyin g.</i> 									
País Vasco (*)	<ul style="list-style-type: none"> - Posee objetivos a corto y largo plazo. - Planificación de todo el proceso. 	<p>Posee 8 anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primera reunión. - Informe A. - Informe B. - Otras características del acoso (evolución, maltrato por cursos, 	<ul style="list-style-type: none"> - Anexo dedicado únicamente al <i>cyberbullyi ng.</i> - Guía realizada por la Comunidad para el <i>cyberbullyi ng.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de conceptos basados en estudios y autores del tema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Profundiza en las características propias del acoso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representación del dpto. de orientación en todo el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación del alumnado y de la familia en la creación de normas de convivencia y medidas a tomar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un primer informe para diagnóstica r si hay acoso y un segundo informe para comenzar el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de formación del profesorado en todas las partes del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de programas sobre la convivencia y la sensibilización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo continuo en las leyes educativas.

		<p>sexos, informes).</p> <ul style="list-style-type: none"> - El <i>cyberbullying</i>. - Orientaciones para la elaboración de un plan de actuación. - Medidas preventivas para el tratamiento del acoso - Bibliografía y recursos de apoyo 									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--