

**PROTOCOLO GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
TELEFÓNICA DE CASOS DE MALOS TRATOS Y ACOSO EN EL
ÁMBITO DE LOS CENTROS DOCENTES DEL SISTEMA
EDUCATIVO ESPAÑOL**

900 018 018

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

TELEGRAM 600 909 073

SKYPE acoso escolar

ÍNDICE

1.- DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE ACOSO ESCOLAR	3
2.- IDENTIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA Y DEL INTERLOCUTOR DE LAS LLAMADAS CORRESPONDIENTES AL OBJETO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CASOS DE MALOS TRATOS Y ACOSO.....	4
2.1. Llamada con contenido genérico o no genera consulta sobre casos específicos relacionados con el objeto del servicio.....	4
2.2. Llamada con contenido relacionado con casos susceptibles de ser valorados como acoso escolar o malos tratos en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español, tanto dentro como fuera del recinto escolar, excluida la educación superior.....	4
3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES	6
3.1. Comunicaciones.....	6
3.2. Protocolo de actuación ante una llamada.....	7

1.- DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE ACOSO ESCOLAR

En este marco, se entiende como **acoso escolar** toda forma de maltrato físico, psicológico, verbal, sexual, social o aquel que se produce mediante la utilización de medios tecnológicos en el ámbito escolar, y llevado a cabo generalmente entre iguales, de forma sistemática y reiterada en el tiempo, con la intencionalidad de producir un daño y aprovechándose de un desequilibrio de poder entre los protagonistas.

Desde este punto de vista, se pueden distinguir seis tipos básicos o formas de acoso que se manifiestan en los centros educativos:

- 1.1. **Acoso Físico (AF).** Es el más común y el que se puede observar con mayor frecuencia. Este tipo de acoso o agresión se produce tanto directa como indirectamente. Incluye golpes, empujones, peleas físicas con palizas entre agresor y agredido, varios agresores y varios agredidos o varios agresores y un solo agredido. Igualmente se incluyen los robos y roturas de pertenencias, así como esconder cosas.
- 1.2. **Acoso Psicológico (AP).** Es más difícil de detectarlo porque se llevan a cabo de una forma muy sutil y siempre a espaldas de los profesores. Aquí tiene cabida la intimidación, el chantaje y la amenaza producidas por gestos, miradas o señales incómodas para el agredido.
- 1.3. **Acoso Verbal (AV).** Se identifica por los insultos directos o indirectos (hablar mal de un tercero), difusión de rumores o bulos, expresión de bromas, amenazas, burlas, calumnias.
- 1.4. **Acoso Sexual (ASX).** Se producen conductas de intimidación, abuso, ofensa y hostigamiento de forma sexista. También se hace mención al maltrato por orientación sexual (real o presunta) de la víctima.
- 1.5. **Acoso Social (ASO).** Persigue la exclusión y marginación social ignorando a alguien (pasivo) o no dejándole participar (activo), así como discriminándole por razón de sexo, raza, discapacidad, creencias religiosas, ...
- 1.6. **Ciberbullying (CBY).** Aprovechando las tecnologías de la información y las redes de comunicación se producen todo tipo de amenazas, insultos y vejaciones utilizando vídeos, fotografías, dibujos, chat, para fomentar la humillación de las víctimas. Las manifestaciones pueden ser, dependiendo del perfil de la víctima, de carácter racista, homófobo, sexista, antirreligioso o para incrementar el sentimiento de discapacidad.

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA Y DEL INTERLOCUTOR DE LAS LLAMADAS CORRESPONDIENTES AL OBJETO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CASOS DE MALOS TRATOS Y ACOSO

En toda llamada entrante, la primera interacción se realizará con personal en posesión de una Licenciatura o Grado Universitario del ámbito de la Psicología. Por tanto, la primera interacción será la establecida entre el llamante y el PSICÓLOGO. Éste será el encargado de discernir el contenido de la llamada:

2.1. LLAMADA CON CONTENIDO GENÉRICO O NO GENERA CONSULTA SOBRE CASOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON EL OBJETO DEL SERVICIO.

Actuación. Se cierra y se cualifica en ese momento de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Llamada de Consulta General (CG)
- Otras consultas relacionadas con otras unidades del Ministerio (OCM)
- Llamadas Erróneas (E)
- Bromas (B)
- Otros (Ot)

Derivaciones:

- consultas relacionadas con malos tratos y comisión de delitos que no encajan en el objeto del contrato: facilitar al interesado los teléfonos de atención oportunos (062, 091, 016)

- consultas relacionadas con otras unidades del Ministerio: facilitar al interesado el teléfono de la oficina de atención al ciudadano (910837937).

2.2. LLAMADA CON CONTENIDO RELACIONADO CON CASOS SUSCEPTIBLES DE SER VALORADOS COMO ACOSO ESCOLAR O MALOS TRATOS EN EL ÁMBITO DE LOS CENTROS DOCENTES DEL SISTEMA EDUCATIVO ESPAÑOL, TANTO DENTRO COMO FUERA DEL RECINTO ESCOLAR, EXCLUIDA LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Actuación. Identificación del interlocutor de acuerdo a las siguientes categorías:

- Víctima (V)
- Agresor (A)

- Padre de la víctima (PV)
- Madre de la víctima (MV)
- Tutor legal de la víctima (TLV)
- Padre del agresor (PA)
- Madre del agresor (MA)
- Tutor legal del agresor (TLA)
- Otros familiares de la víctima (FV)
- Otros familiares del agresor (FA)
- Equipo Directivo (ED)
- Orientador del Centro (O)
- Profesores del Centro (P)
- Otro Personal del Centro (OPC)
- Amigo de la víctima (AV)
- Compañero de la víctima (CV)
- Amigo del agresor (AA)
- Compañero del agresor (CA)
- Unidades del Ministerio Educación, Cultura y Deporte (UMECD)
- Unidades de Comunidades Autónomas (UCCAA)
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCS)
- Centros Sanitarios (CS)
- Servicios Sociales (SS)
- Otros (especificar si entidades públicas, privadas, particulares, ...)

3.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES

Una vez que se identifica una llamada entrante con contenido relacionado con casos susceptibles de ser valorados como acoso escolar o malos tratos de acuerdo a la siguiente tipología:

- Acoso Físico (AF)
- Acoso Psicológico (AP)
- Acoso Verbal (AV)
- Acoso Sexual (ASX)
- Acoso Social (ASO)
- Cyberbullying (CBY)

Se identifica al interlocutor de acuerdo a:

- Edad
 - Menor de 14 años
 - Entre 14 y 18 años
 - Mayor de 18 años
- Sexo
 - Masculino
 - Femenino

3.1. COMUNICACIONES

1: A INSPECCIÓN EDUCATIVA:

Ámbito CCAA: Inspección de educación.

Ámbito de competencias del MECD: Subdirección General de Inspección, y:

- Si es en Ceuta o Melilla: Subdirección General de Cooperación Territorial.
- Si es en el Extranjero: Subdirección General de Promoción Exterior Educativa.
- Si es en el CIDEAD: Subdirección General de Aprendizaje a lo largo de la Vida.

2: A FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (si el supuesto es aparentemente delictivo no urgente):

- Se comunicará directamente con Policía Nacional a través de:
UFAM (Unidad central de familia y mujer)
- Si es en el extranjero: Consejerías de Interior de las Embajadas, en su defecto Consejerías de Educación.

3: A FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (si el supuesto es aparentemente delictivo urgente):

- Se establecerá comunicación con 091.

En todos los casos, siempre se comunicará a Inspección Educativa.

3.2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA LLAMADA

Tipificación de la conducta denunciada y derivación.

1: FALTA LEVE: conducta no delictiva ----→ Inspección Educativa o Unidad de la Consejería de Educación indicada por cada Comunidad Autónoma

1. ALCALÁBC (900 018 018) recibe una llamada que genera un expediente de supuesto acoso.
2. ALCALÁBC (900 018 018) realiza una llamada telefónica de confirmación de identidad y verificación de correo electrónico.
3. ALCALÁBC (900 018 018) facilita la clave de acceso telefónicamente.
4. ALCALÁBC (900 018 018) envía el expediente por correo electrónico a la persona identificada.

2: FALTA GRAVE: supuesto que es aparentemente delictivo no urgente.

→ Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

- ✓ Se establece comunicación con Policía Nacional: UFAM (Unidad central de familia y mujer).
- ✓ Extranjero: Consejerías de Interior de las Embajadas, en su defecto Consejerías de Educación.

→ Inspección Educativa o Unidad de la Consejería de Educación indicada por cada Comunidad Autónoma

1. ALCALÁBC (900 018 018) recibe una llamada que genera un expediente de supuesto acoso.
2. ALCALÁBC (900 018 018) realiza una llamada telefónica de confirmación de identidad y verificación de correo electrónico.
3. ALCALÁBC (900 018 018) facilita la clave de acceso telefónicamente.
4. ALCALÁBC (900 018 018) envía el expediente por correo electrónico a la persona identificada.

3: EMERGENCIA: si el supuesto es aparentemente delictivo urgente.

→ Fuerzas y cuerpos de Seguridad/ Servicios de Emergencia

- ✓ Se establece comunicación con Policía Nacional: **091**.

→ Inspección Educativa o Unidad de la Consejería de Educación indicada por cada Comunidad Autónoma

1. ALCALÁBC (900 018 018) recibe una llamada que genera un expediente de supuesto acoso.
2. ALCALÁBC (900 018 018) realiza una llamada telefónica de confirmación de identidad y verificación de correo electrónico.
3. ALCALÁBC (900 018 018) facilita la clave de acceso telefónicamente.
4. ALCALÁBC (900 018 018) envía el expediente por correo electrónico a la persona identificada.