



PERSONA CIÈNCIA EMPRESA
UNIVERSITAT RAMON LLULL



Entorno Seguro

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, EVALUACION
E INTERVENCIÓN EN POSIBLES SUPUESTOS DE
ACOSO ENTRE ESTUDIANTES/BULLYING

Elaborado por: Equipo Entorno Seguro	Aprobado por: Consejo de Dirección
Fecha: 03.01.2022	Fecha: 10.01.2022

Rev.	Fecha	Apdo. modificado/descripción de la modificación	Motivo
0	03.01.2022	Protocolo	Creación

Índice

1. Objetivos y compromisos	4
2. ¿Qué es el acoso escolar?	4
3. Definiciones y ámbito de aplicación	4
4. Prevención y detección del acoso escolar	5
5. Recomendaciones generales para la verificación del acoso escolar y ayuda a la víctima	6
6. Valoración y verificación de la situación de acoso escolar	7
6.1 ¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso escolar?.....	8
6.2 ¿Qué hacer si no se confirma la situación de acoso escolar?	8
7. Principios y reglas generales del procedimiento	9
8. Contacto equipo de Entorno Seguro.....	10
Anexo 1. Diagrama de flujo del protocolo para la prevención, verificación e intervención para los casos de acoso escolar	11
Anexo 2. Recomendaciones para la entrevista con el alumno/a presuntamente acosado	12
Anexo 3. Recomendaciones para la entrevista con los observadores no participantes.....	13

1. Objetivos y compromisos

Conscientes de las graves consecuencias que una situación de bullying puede tener tanto para la salud de los estudiantes como para el resto de la comunidad universitaria, IQS establece este protocolo cuyo propósito es garantizar los derechos de los estudiantes, regulando un procedimiento de tramitación y resolución de denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso escolar, que permita verificar su existencia con seguridad jurídica y garantía de confidencialidad, indemnidad y respeto a la dignidad de las personas involucradas, así como adoptar medidas de prevención, evaluación e intervención en estas situaciones.

2. ¿Qué es el acoso escolar?

Podemos entender por acoso escolar o bullying, la situación en la que un estudiante o grupo de estudiantes actúan contra un tercero con intención de hacer daño, repitiendo conductas agresivas, sostenidas en el tiempo de manera que se crea un esquema de sometimiento de la víctima, sin que el acoso se dé por razón de sexo o constituya un acoso sexual.

Estas actuaciones incluyen comportamientos de desprecio y ridiculización, coacciones, agresiones físicas y verbales, comportamientos de intimidación y amenaza, comportamientos de exclusión social y ninguneo, robos, chantajes, extorsiones y deterioro de pertenencias.

Este tipo de conducta puede extenderse en el ámbito digital (ciberacoso)¹.

3. Definiciones y ámbito de aplicación

Este Protocolo será de aplicación si concurre alguna de las siguientes situaciones:

1. Acoso moral o psicológico, entendiéndose por tal exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas, de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia uno o más estudiantes por parte de otra u otras que actúen, hacia aquella o aquellas, desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico) con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida académica de la víctima. La mencionada

¹ También deben considerarse acoso las conductas que, sin pretender, por lo menos subjetivamente, el sometimiento de la víctima, obligan a la víctima a mantener un **contacto no deseado** y no justificable (laboralmente o por razón de los estudios) con el agente del acoso. Ejemplos de ello son las conductas de sobreprotección o supervisión no pedida y no justificable laboralmente, o conductas de ofrecimiento insistente de amistad no pedida. La intención de hacer daño, la intención de someter o incluso la agresividad están subjetivamente ausentes en el caso del acosador, pero causa igualmente un dolor no deseado en la víctima, que puede verse impotente para poner fin a la conducta del acosador.

exposición en el marco de la relación académica supone un riesgo importante para la salud y un atentado a la dignidad de la persona.

2. Acoso discriminatorio es toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la opción sexual de un estudiante, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

3. Otras conductas inapropiadas: se entiende por conductas inapropiadas en el ámbito académico, los comportamientos que, no teniendo las características de reiteración y prolongación en el tiempo o no existiendo asimetría de poder o de capacidad de influencia, no pueden conceptuarse como acoso, pero son reprobables en sí mismas y su reiteración puede derivar o dar lugar a fenómenos de acoso.

Este Protocolo será aplicable a todos los estudiantes de IQS para solventar conflictos entre pares, sea cual fuere el tipo de enseñanza en que estuviesen matriculados.

4. Prevención y detección del acoso escolar

El contexto universitario difiere del contexto escolar en el hecho clave de que, en su mayoría, el alumnado es adulto a todos los efectos.

Ello no impide que el equipo de Entorno Seguro no pueda y deba llamar la atención sobre esta problemática, anunciando la existencia de este protocolo de recomendaciones y poniéndolas a disposición de toda la comunidad universitaria, como primera medida preventiva. Ello debe contribuir a un gradual cambio de cultura por el que se logre una mayor sensibilidad hacia el sufrimiento causado por el acoso escolar. Todo miembro de la comunidad universitaria está llamado a prestar atención a los indicadores de acoso escolar.

En el caso de que se detecten conductas acosadoras, es fundamental actuar lo antes posible.

En los casos de ciberacoso el hecho de que se puedan dar en cualquier lugar y en cualquier momento, a menudo amparados en el anonimato, dificulta aún más su detección. Las víctimas de acoso y ciberacoso suelen tener un gran sentimiento de culpa por no haber podido manejar la situación de otra forma, haber proporcionado información personal a las redes sociales o no haber sido capaces de cortar la situación. Todo ello incide en la dificultad de no compartirlo con nadie.

Es importante estar atentos y tener presente que la persona víctima del acoso puede manifestar más de un síntoma y de diferente categoría. Sin embargo, la observación de algunos de estos indicios no debe asociarse exclusivamente a una conducta de acoso o ciberacoso. Habrá que ser muy cuidadosos ya que estos indicadores pueden estar asociados a otras problemáticas.

A continuación, se detallan conductas que pueden ser indicativas de acoso escolar:

Indicadores conductuales en la posible víctima	
1	Ausentismo
2	Evitación de las relaciones sociales
3	Descenso del rendimiento académico
4	Aislamiento
Indicadores emocionales de la posible víctima	
1	Falta de habilidades sociales (especialmente asertividad)
2	Inseguridad
3	Cambios de humor
Indicadores conductuales de los posibles acosadores	
1	Burlas, bromas desagradables, insultos
2	Le hacen llegar notas o mensajes electrónicos insultantes o amenazadores
3	Le atribuyen la culpa de lo que sale mal
4	Le ignoran
5	Le llaman por mote
6	Queda al margen de los planes de tiempo libre de los grupos de la clase
7	Coaccionan a las personas que se relacionan con él/ella
8	Se burlan por su aspecto físico, por su vestimenta, por su manera de ser, por su orientación sexual...

5. Recomendaciones generales para la verificación del acoso escolar y ayuda a la víctima

Cuando un alumno/a crea ser víctima de acoso escolar, se recomienda poner su caso en conocimiento de algún miembro del Equipo de Entorno Seguro, o del coordinador de su curso, o el coordinador de su titulación, o cualquier otra figura que el alumno sienta más próxima.

Se recomienda que cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga conocimiento o sospecha de un caso de acoso escolar, acuda a cualquiera de los miembros del equipo de Entorno Seguro, cuya misión encomendada es la de ayudar a la gestión de estas situaciones.

El equipo de Entorno Seguro dispone de la siguiente dirección de correo electrónico: entornoseguro@iqs.url.edu. La lista actualizada de miembros del equipo de Entorno Seguro puede consultarse en <https://www.iqs.edu/es/conoce-iqs/presentacion/unijes>.

6. Valoración y verificación de la situación de acoso escolar

Se recomienda que estas tres instancias mencionadas en el punto anterior (equipo Entorno Seguro, coordinador del curso y coordinador de la titulación) trabajen colegiadamente para constituir un equipo de verificación.

El equipo de verificación para casos de bullying, tiene que estar constituido, como mínimo, por dos miembros del equipo de Entorno Seguro (que serán designados por el agente de Entorno Seguro), coordinador de la titulación y por el Decano de la escuela correspondiente, quienes valorarán la necesidad de integrar a otros miembros en función del caso concreto.

El equipo de Verificación debe reunir toda la información pertinente al posible caso.

Para la valoración y verificación del caso de acoso escolar, se recomienda que los miembros del Equipo de Entorno Seguro se pongan en contacto con los coordinadores del curso y de la titulación a la que pertenezca la presunta víctima.

Si el caso llega a través de una tercera persona, el equipo de Entorno Seguro debe seguir recabando información y empezar las tareas de verificación igualmente.

Una vez constituido, el equipo de verificación realizará una entrevista con el estudiante presuntamente acosado/a siguiendo las recomendaciones del anexo 2. En caso de que, a lo largo de la entrevista, la presunta víctima mencione a potenciales testigos del acoso (observadores no participantes) y solo si la presunta víctima desea continuar recibiendo ayuda por parte de IQS, el equipo de verificación realizará una entrevista con éstos siguiendo las recomendaciones del anexo 3.

Acciones	Recomendaciones
1. Entrevista con el o la estudiante presuntamente acosado/a	Anexo 2
2. Entrevista con los observadores no participantes.	Anexo 3

Posteriormente se procederá a realizar las acciones de acompañamiento, las acciones de seguimiento y las acciones de vigilancia, que se describen a continuación:

Acciones de acompañamiento por el Grupo de Apoyo
<p>El acompañamiento del alumno/a supuestamente acosado se recomienda que sea realizado por varios compañeros/as de su confianza.</p> <p>Estos constituirán su Grupo de Apoyo, durante el tiempo que se considere oportuno hasta que desaparezca el sufrimiento.</p> <p>La labor del Grupo de Apoyo será acompañar al alumno/a presuntamente acosado/a, evitar el acoso, o, si no se logra evitar, dar su testimonio ante el equipo de verificación y/o ante las autoridades pertinentes si se emprenden acciones legales.</p>

Acciones de seguimiento

Seguimiento diario por el profesor o profesora de confianza que el alumno/a haya designado, por mayor empatía o cercanía comunicativa o afectiva.

Acciones de vigilancia

Vigilancia por el profesorado y/o personal de IQS en aquellos lugares donde pueda producirse el supuesto acoso, siempre teniendo presente la imprescindible confidencialidad de todo el proceso.

Si la presunta víctima no desea recibir ayuda por parte de IQS, no debe llevarse a cabo ni las acciones de entrevista con los observadores no participantes, ni las acciones de acompañamiento, ni las acciones de seguimiento.

Ahora bien, que la presunta víctima no desee recibir ayuda por parte de IQS no impide que la institución ponga en marcha las acciones de vigilancia, puesto que es obligación de la institución vigilar y prevenir el acoso, intentar detectarlo y emprender acciones legales y/o de disciplina interna contra los acosadores si se logra verificar el acoso.

6.1 ¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso escolar?

En el caso de que se confirme la situación de acoso y el Equipo de Verificación no tenga dudas razonables respecto la realidad de éste ni sobre la identidad de los acosadores, el Equipo de Verificación, junto con el Decano y la Dirección de IQS, o cualquier otra instancia que se juzgue que debe ser informada y/o consultada, debe aplicar medidas disciplinarias y, según la gravedad del caso, emprender acciones legales contra los acosadores.

6.2 ¿Qué hacer si no se confirma la situación de acoso escolar?

En el caso de que la entrevista con los observadores no participantes, y las acciones de vigilancia, acompañamiento y seguimiento no permitan, tras un tiempo razonable de aplicación, confirmar la situación de acoso, el protocolo de ayuda debe darse por terminado, preferiblemente de mutuo acuerdo entre la presunta víctima y el Equipo de Verificación.

Tanto si se confirma como si no se confirma la situación de acoso escolar, el equipo de Entorno Seguro realizará un registro interno de las actuaciones relacionadas con la activación del protocolo. El formato de este registro se puede concretar con una base de datos anónima que recoja el número de quejas, denuncias, resoluciones, tipología de personas que han activado el protocolo (PAS/PDI, estudiantes) u otros elementos que se consideren relevantes. Este registro sería un elemento más que contribuiría al seguimiento y evaluación del protocolo.

7. Principios y reglas generales del procedimiento

El procedimiento establecido en el presente Protocolo se rige por los siguientes principios:

1. Agilidad y eficacia.

El procedimiento regulado en este Protocolo pretende esclarecer y resolver los hechos denunciados con agilidad, pero cuidando los derechos y garantías de las partes implicadas, así como la confidencialidad de sus datos y de la información gestionada.

2. Deber de observancia del Protocolo y de colaboración en la investigación.

Todos los miembros de IQS asumen el deber de observar las disposiciones establecidas en este procedimiento y de colaborar con el Equipo de Entorno Seguro y Equipo de Verificación designado al efecto en el desarrollo y aplicación eficaz del mismo.

3. Respeto a los derechos de las partes y de las personas involucradas en este procedimiento.

La investigación de las situaciones recogidas en este Protocolo debe respetar en todo momento la dignidad de las personas, el derecho a la intimidad y la presunción de inocencia, y adoptar las medidas oportunas para evitar represalia o discriminación.

4. Responsabilidades.

El incumplimiento de lo establecido en este Protocolo podrá constituir una falta disciplinaria que genere la correspondiente responsabilidad.

El procedimiento previsto en este Protocolo se ajustará a las siguientes reglas:

1. Tratamiento de confidencialidad del expediente.

IQS adoptará las medidas correspondientes para garantizar la confidencialidad de la documentación e información tratada en los procedimientos a los que les sea de aplicación este Protocolo y le será de aplicación la normativa vigente en materia de protección de datos.

2. Interposición de otro tipo de acciones y suspensión del procedimiento.

El procedimiento establecido en este Protocolo es voluntario para la persona afectada por cualquiera de las situaciones amparadas en el mismo. En consecuencia, el inicio del procedimiento previsto en este Protocolo no impide ni limita el ejercicio ante cualquier instancia judicial, o de otro tipo, a las que tuviera derecho la persona denunciante, ni tampoco suspende los plazos para el ejercicio de aquéllas.

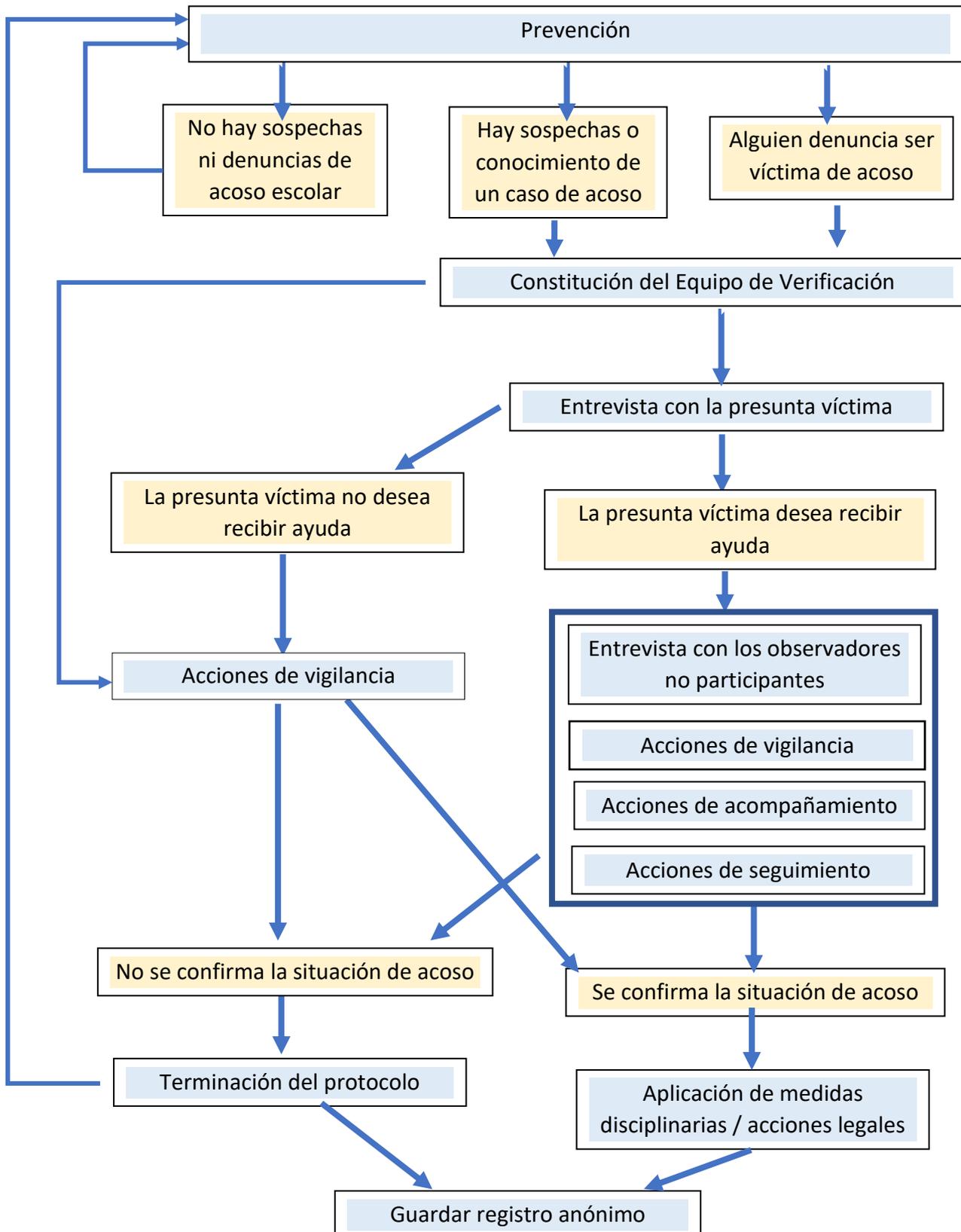
Por el contrario, la interposición de cualquier procedimiento judicial o de otra naturaleza por parte de la persona denunciante supondrá la suspensión del procedimiento previsto en este Protocolo, sin perjuicio del mantenimiento o la adopción de las medidas cautelares

que se consideren pertinentes. Resuelto el conflicto por acuerdo extrajudicial o sentencia firme, finalizará asimismo el procedimiento suspendido.

8. Contacto equipo de Entorno Seguro

El equipo de Entorno Seguro dispone de la siguiente dirección de correo electrónico: entornoseguro@iqs.url.edu. La lista actualizada de miembros del equipo de Entorno Seguro puede consultarse en <https://www.iqs.edu/es/conoce-iqs/presentacion/unijes>.

Anexo 1. Diagrama de flujo del protocolo para la prevención, verificación e intervención para los casos de acoso escolar



Anexo 2. Recomendaciones para la entrevista con el alumno/a presuntamente acosado

En el caso de que no haya sido la presunta víctima la que haya llamado la atención sobre su caso, se recomienda una primera aproximación por parte de, preferiblemente, una persona cercana a la presunta víctima, y que haya sido designada por el Equipo de Verificación. El objetivo de este primer acercamiento es averiguar si la presunta víctima desea recibir ayuda por parte del equipo. La persona que realice la primera aproximación a la presunta víctima debe conocer este protocolo, explicarlo, y actuar todo el tiempo con el máximo grado de delicadeza y respeto. En caso de que la víctima desee recibir la ayuda, el Equipo de Verificación procederá a realizar la entrevista de valoración.

La entrevista de valoración propiamente dicha debe realizarse con un espíritu de atención perfecta. Se debe evitar toda expresión que pueda hacer que la presunta víctima se sienta juzgada, por lo que debe evitarse cualquier juicio de valor. El objetivo de la entrevista, no obstante, es averiguar si se está dando una situación de acoso o si el sufrimiento expresado por la presunta víctima responde a una situación distinta. Su segundo objetivo es identificar posibles testigos de la situación de acoso.

Se deja a discreción del Equipo de Verificación quién o quiénes deben realizar la entrevista.

Se debe recoger la siguiente información:

¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)
¿Cuándo y dónde ha sucedido?
¿Quiénes son las personas que lo hacen?
¿Desde cuándo se producen estas situaciones?

¿Hay alguien que lo haya visto?
¿Quién conoce la situación?
¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo?
¿Quién crees que puede ayudarte en esta situación?

A continuación, se vuelve a informar a la presunta víctima de las acciones previstas por este protocolo (entrevista con los observadores no participantes, acciones de vigilancia, acciones de acompañamiento y acciones de seguimiento), y pedir su consentimiento explícito para continuar con ellas.

En caso de que la presunta víctima no dé su consentimiento, deben aplicarse las medidas previstas en el punto 6.

Anexo 3. Recomendaciones para la entrevista con los observadores no participantes

Para la entrevista con los observadores no participantes debe actuarse con discreción y, si se juzga necesario, con confidencialidad. No deben emitirse juicios de valor ni hacer ningún comentario que pueda hacer que el observador se sienta juzgado o acusado.

Debe recabarse la siguiente información:

¿Has sido testigo de situaciones de acoso a algún compañero?
¿En qué ha consistido?
¿Con qué frecuencia han ocurrido?
¿Qué hiciste cuando ocurrieron los hechos?
¿Qué gravedad juzgas que tienen estos hechos?
¿Has contado a alguien la situación?
¿Estarías dispuesto a dar tu testimonio en caso de emprender acciones internas disciplinarias y/o acciones legales contra el acosador?

En caso de que se necesite una mayor verificación de la situación de acoso, debe plantearse a los observadores no participantes la posibilidad de formar parte del grupo de apoyo a la presunta víctima, cuyas funciones están descritas previamente en las Acciones de acompañamiento del punto 6.

