



Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que a Inspección educativa só aprobe un procedemento de detección e tratamento dun caso de presunto acoso escolar cando na súa revisión quede acreditado o cumprimento rigoroso do Protocolo que está estandarizado, xa que ten carácter prescriptivo para os centros escolares e contribúe a organizar a intervención, e recomendacións para que se tomen en consideración nas actuacións de investigación dos casos de acoso, cando existan e se aporten ao centro, os informes médicos especializados que diagnostiquen unha afectación da saúde mental e emocional do alumnado por mor de trastornos adaptativos derivados de estresores sociais entre o grupo de iguais; que se intensifique a formación dos equipos directivos e do profesorado en materia de acoso escolar na procura dunha maior sensibilización e coñecemento a prol da detección deste tipo de condutas. E que neste caso concreto, se adopten as medidas precisas para reparar o dano causado na alumna e a súa familia ante a desprotección da que foi vítima por parte do centro

Expediente: D.3.Q/1927/22

Santiago de Compostela, 12 de setembro de 2022

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. xxxxx referente ao seu desacordo coa resolución do caso de acoso escolar sufrido pola súa filla no IES xxx do que foi alumna ate xuño do pasado ano 2021.

ANTECEDENTES

No seu escrito pon de manifesto que a súa filla segue a sufrir as secuelas de ditos feitos e no centro non depuraron responsabilidades cos alumnos que participaron nos feitos, mais tampouco cos mestres implicados. Achega como documentos varios informes médicos e un informe clínico dunha profesional psicóloga; o escrito presentado no centro para que se investigase o acontecido; a copia dos anexos 3 e 15 do protocolo de actuación ante un posible caso de acoso escolar, asinado pola dirección do centro na data do 14 de outubro no

caso da comunicación á familia, e na data do 19 de outubro o anexo 15 coas conclusións. Aporta tamén copia do boletín de cualificacións da alumna.

A queixa foi admitida a trámite o 6 de maio de 2022, requirindo dese órgano que no prazo máximo de 15 días, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei da Valedora do Pobo, nos facilitase información sobre o problema que motivou a queixa. En particular, a comprobación dos feitos denunciados; o procedemento seguido na aplicación do protocolo e a súa resolución, aspecto que motivaba o desacordo da persoa que solicitou a nosa intervención; as medidas adoptadas, de selo caso, respecto dos alumnos presuntamente acosadores; e todas as circunstancias que deberan ser tidas en conta para unha adecuada valoración do obxecto da queixa.

Na información aportada constan os seguintes feitos:

-O 13/9/2021 a persoa que promove este expediente de queixa, xunto coa súa filla, reuniuse coa persoa responsable da inspección do IES xxx para manifestarlle o seu malestar porque non se abrixa un protocolo de acoso escolar ante unha situación de presunto acoso escolar que sufriu a súa filla e que comunicaron ao centro a finais do curso 2020/2021. Para corroborar esta afirmación, o reclamante presenta un escrito co seu relato dos feitos e informes médicos da súa filla.

-Á vista destas informacións, a persoa encargada da inspección do centro iniciou unha investigación para obter toda a información necesaria sobre o feito denunciado. Así o 21/9/2021 requiriulle ao centro para que remitise un informe sobre os feitos acaecidos, así como toda a información da que dispuxeran sobre o caso (escritos, actas de reunións...).

-O día 27/9/2021 o IES xxx remitiu á Inspección educativa un informe no que se indicaba que a finais do mes de maio de 2021 recibiron unha visita da nai da alumna na que lles comunicou que a súa filla estaba a vivir *unha situación incómoda no centro e que sufría soidade*.

-O informe sinala que *“Tras recadar a información ao respecto e manter xuntanzas entre o profesorado, o alumnado e as familias implicadas, o centro considerou que tratábase dun caso de conflito entre iguais derivado do cambio do centro de educación primaria ao instituto de ensino secundario. Así, logo de diversas mediacións e charlas, considerou que o problema quedou solucionado”*.

Ata o 13/10/2021, o centro educativo non iniciou a tramitación do procedemento para determinar a existencia de acoso escolar, pero o fixo a instancias da inspección educativa.

De feito, de todo o protocolo só consta a comunicación á familia do anexo 3 e a análise da información do anexo 15, que remata o procedemento na data do 19/10/2021 coa conclusión de que "*da análise da información recadada non se derivan indicios suficientes da existencia de acoso*". A tramitación do procedemento foi revisada e aprobada pola persoa encargada da inspección do IES.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

-Non hai ningún documento que recolla o contido da reunión da nai coa xefatura de estudos "a finais do mes de maio". O informe non achega ningunha acta desa reunión na que conste o contido da comunicación realizada pola nai da alumna. De feito, non quedou ningunha acreditación documental e o informe non pode especificar a data concreta desa reunión coa xefatura de estudos.

Porén, no anexo 15 do protocolo aberto meses despois, a manifestación da nai que se recolle por escrito é que a alumna *non se sinte a gusto no centro pois as súas amigas deixaron de falarlle e ignóranna no grupo*. Este feito constitúe un caso de illamento social o que non ten que ser coincidente co sentimento de soidade ao que se refire o informe. No artigo 28 da Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa, incluído no capítulo III titulado "Prevención e tratamento das situacións de acoso escolar", defínese o acoso escolar dicindo: "*Para os efectos desta lei, considérase acoso escolar calquera forma de vexación ou malos tratos continuados no tempo dun alumno ou alumna por outro ou outra ou outros, xa sexa de carácter verbal, físico ou psicolóxico, incluído o illamento ou baleiro social, con independencia do lugar onde se produza (...)*".

Malia esta afirmación da nai sobre o illamento social da alumna, non se abriu o protocolo para a detección dun presunto caso acoso escolar.

-O informe non traslada a data concreta ou o documento do centro no que se pode fundamentar que a dirección considerou que o problema quedou solucionado. Semella que non houbo ningún tipo de formalización sobre a información recadada.

O anexo 15, asinado pola dirección do centro, afírmase no apartado de observacións: "*No seu momento, maio-xuño de 2021, unha vez realizadas as pesquisas e entrevistas ás implicadas no caso determinouse que non existira tal acoso, senón un cambio de amizades propio de adolescentes, e que son frecuentes no primeiro ano de instituto. As entrevistas*

realizaronse de modo individual e conxunto, nestas colectivas estaban presente a presunta vítima e presuntas acosadoras.

Coñecida a situación, falase co titor, e este manifesta que non se aprecia un ambiente negativo na aula, e o tema é tratado en tutoría, extraendo como conclusión que é unha situación propia de alumnado que están a facer novos grupos de amizades."

Nese mesmo anexo, están sen cubrir todos os apartados sobre actuacións desenvolvidas, medidas de control e protección á presunta vítima. Non hai constancia das pesquisas realizadas, das persoas que foron entrevistadas, do momento concreto no que se realizaron as entrevistas, e as supostas mediacións e charlas, que tampouco son concretadas no anexo 15 sobre accións despregadas.

-O informe indica:

"No Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso de acoso indícase que "Unha vez recadada toda a información sobre os feitos acontecidos, deberá ser comunicada polo responsable das averiguacións previas á dirección do centro, quen precisará se a situación detectada é ou non un caso de posible acoso e, de ser o caso, acordará as medidas provisionais que cómpre adoptar, así como a incoación do expediente".

O informe sinala que tras o remate das clases, o pai da alumna volveu ao centro e comunicoulles que, por causa dos problemas descritos, ía cambiar á súa filla de centro para o vindeiro curso. Esta asistencia do pai ao centro produciuse o 22 de xuño. Non consta que o pai recibira antes ningún tipo de comunicación, fose informado do actuado ou o centro se puxera en contacto coa familia. Nesa comparecencia no centro achega informes médicos que tampouco foron tidos en conta. No apartado de *Outras actuacións* do anexo 15 sinálase:

Coñecemento da atención médica recibida pola alumna.	Por primeira vez, acude ao centro o pai da presunta vítima no que manifesta o seu desacordo coas actuacións realizadas coa súa filla. Mostra o informe médico elaborado no H.xxx e comunica que cambiarán de centro á súa filla	22/06/2021
--	---	------------

Nese mesmo apartado do anexo 15 consta:

Demanda do Protocolo de Acoso Escolar.	O pai preséntase, sen cita concertada, no centro, e demanda á directora e á orientadora que se lle facilite o Protocolo de Acoso Escolar. Este protocolo é enviado ao interesado por correo electrónico, pese a non presentar unha solicitude por escrito no centro.	19/07/2021
Iniciase as primeiras fases do protocolo de acoso escolar.	Coñecida a reclamación ante inspección, iniciase o presente protocolo a instancias do inspector.	6/10/2021

Sen embargo, o Protocolo non foi activado. De feito, consta no informe da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades que, debido a que as xestións realizadas polo centro para a solución do problema non foron reflectidas nas correspondentes actas e para dar unha maior seguridade xurídica tanto ao centro como á familia denunciante, a persoa encargada da inspección do IES xxx instou ao centro a seguir as dilixencias previas á apertura dun protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso aberto por un presunto caso de acoso á filla do reclamante. Esta formalización non se realizou ata o 13 de outubro.

De toda a información e documentación que consta no expediente, queda claro un incumprimento por parte do IES xxx da súa obriga de poñer en marcha o protocolo previsto para a detección do acoso escolar unha vez que se constataron os indicios. O informe non fai referencia algunha a unha situación moi significativa que o centro coñecía: o día 18 de xuño, a alumna foi atendida na consulta de psicoloxía do Hospital xxx con carácter urxente tras presentar unha crise aguda de ansiedade durante un exame de matemáticas, efectuado esa mesma mañá, que lle impediu completalo de forma eficaz e pola que tivo que abandonar o centro.

Ese informe médico, entregado no centro o día 22 de xuño, sinalaba:

“El día 21 de junio, tras la ausencia a clase, ha sido vista de nuevo en consulta, donde refiere, preocupación y miedo frente al medio escolar, malestar generalizado y llanto frecuente, inhibición social, disminución de su atención y concentración, apatía y desmotivación hacia los estudios, dificultades para conciliar y mantener el sueño y abundante sintomatología ansiosa depresiva, con pensamientos y conductas de autolesión, clínicamente significativas, que van a requerir apoyo psicoterapéutico continuado, y medicación ansiolítica, hasta la remisión de la sintomatología presentada”.

Nada fixo o centro escolar ante estes indicios nunha alumna esforzada que rematou o curso con nove sobresaíntes e dous aprobados (precisamente, matemáticas e educación física) e

que tivo numerosas faltas de asistencia o último trimestre e só unha entre os dous primeiros trimestres do curso.

Tal como sinala o texto do Protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar, *ao igual que calquera outro, precisa da corresponsabilidade da comunidade educativa na xestión dos conflitos, o que supón a revisión e optimización das canles de información, comunicación e participación, a revisión e actualización dos documentos institucionais e o fomento das relacións con outros axentes sociais (servizos sociais, sanitarios, policiais, xurídicos...).* Para favorecer o repartimento de responsabilidades e a coordinación na acción, *proponse adoptar diferentes fases: † fase primeira: coñecemento, identificación e comunicación da situación. † fase segunda: recollida de información e rexistro. † fase terceira: análise da información e adopción de medidas. † fase cuarta: seguimento e avaliación das medidas adoptadas. Propóñense, ademais, unha serie de documentos de apoio en anexos para lles facilitar aos centros educativos as distintas intervencións no desenvolvemento do protocolo. Cómpre recordar que toda a información que figure en todos os documentos empregados e que se recolla nas diferentes fases do protocolo terá carácter confidencial.*

Non foi aberto o protocolo, non se cumprimentaron as intervencións, non se cubriron os anexos e, sobre todo, non consta ningunha medida urxente de protección e apoio á presunta vítima (anexo 2). Cando xa non era alumna do centro, cumprimentáronse o anexo 3 e o anexo 15, de forma extemporánea e ineficaz. A situación chega ao punto de que o anexo 3, sobre a comunicación á familia, leva data do 14 de outubro e son citados a unha reunión o día 18 de outubro de 2021, ás 19:45 horas *“coa finalidade de informalo/a dos feitos acontecidos, das actuacións e medidas de urxencia adoptadas polo centro e do protocolo que se vai seguir para esclarecer os feitos ata a súa conclusión.”*

O anexo 15, que conclúe que *“Da análise da información recadada non se derivan indicios suficientes da existencia de acoso”,* leva data do día seguinte, 19 de outubro de 2021. Para entón, o centro contaba co informe do servizo de Psiquiatría do CHUS do 30 de xuño de 2021 no que se diagnosticaba: *“Trastorno adaptativo reactivo a estresor del índole social. Dificultades a nivel de grupo de iguais”.*

En consecuencia, queda acreditado que por parte do centro non se produciu unha actuación rápida *unha vez que se detectaron os primeiros signos de acoso, así como a adopción de medidas eficaces para deter o dano á vítima, amosar que procurou a seguridade integral do seu alumnado e exercer a súa autoridade institucional, ao servizo do respecto e a dignidade da comunidade educativa,* nos termos que utiliza o propio Protocolo.

Tampouco se documentaron todas as medidas e acordos adoptados, de xeito que, en caso de iniciarse un procedemento por responsabilidade civil, o centro non pode acreditar que actuouse coa dilixencia debida. Non se redactaron as actas das reunións efectuadas, das entrevistas realizadas; non se recolleu a sinatura dos entrevistados, en caso de menores de idade en presenza dun adulto do centro, cando se trate das averiguacións previas, nin dos proxenitores cando se trate da tramitación dun expediente.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades o seguinte **recordatorio de deberes legais**:

A Inspección educativa só pode aprobar un procedemento de detección e tratamento dun caso de presunto acoso escolar cando na súa revisión quede acreditado o cumprimento rigoroso do Protocolo que está estandarizado, xa que ten carácter prescriptivo para os centros escolares e contribúe a organizar a intervención, concretando as fases e dimensións que se deben prever, proporcionando pautas de actuación ou orientacións en situacións nas que se require un procedemento sistemático para a identificación e resolución do problema.

E as seguintes recomendacións:

Que se coide de evitar catalogar como “*situación propia do alumnado que está a facer novos grupos de amizades*” ou meros conflitos propios de adolescentes aquelas condutas claramente constitutivas de acoso escolar, tipificadas como tales en todos os estudos e protocolos sobre acoso (illamento, baleiro social, deixar de falar a alguén ou ignoralo no grupo...)

Que se tomen en consideración nas actuacións de investigación dos casos de acoso, cando existan e se aporten ao centro, os informes médicos especializados que diagnostiquen unha afectación da saúde mental e emocional do alumnado por mor de trastornos adaptativos derivados de estresores sociais entre o grupo de iguais.

Que se intensifique a formación dos equipos directivos e do profesorado en materia de acoso escolar na procura dunha maior sensibilización e coñecemento a prol da detección deste tipo de condutas.

Que neste caso concreto, se adopten as medidas precisas para reparar o dano causado na alumna e a súa familia ante a desprotección da que foi vítima por parte do centro e se lles informe das accións legais ou outras actuacións que poidan exercer, ao non poder acreditar o centro que actuou coa dilixencia debida, non documentándose as reunións, as medidas de protección e apoio á presunta vítima e os acordos adoptados, nin a cumprimentación das distintas actuacións previstas no Protocolo que teñen carácter prescriptivo para o centro.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo