



Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que por parte do centro educativo se adopten todas as medidas precisas para reparar a percepción dunha alumna sobre os feitos ocorridos o curso pasado, evitando toda culpabilización, e que o centro analice as posibilidades de mellora nas ferramentas de prevención e detección de problemas de convivencia e conflictividade entre o seu alumnado. Cando na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar se aporten informes médicos do alumno ou alumna non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despejar calquera dúbida ou avaliación non coincidente

Expediente: P.3.Q/3920/22

Santiago de Compostela, 15 de novembro de 2022

Sr. conselleiro:

Como sabe, ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceron solicitando a nosa intervención D. xxx e Dona xxx, en calidade de pais de xxxxx.

#### ANTECEDENTES

Presentan a súa queixa pola situación da súa filla como vítima de acoso escolar no CEP xxx durante o presente curso 2021-2022.

No inicio das nosas actuacións, no mes de xullo, trasladámoslle transcripción literal da queixa a efectos do preceptivo informe por parte desa consellería sobre todos os aspectos reflectidos.

Recibido o día 10 de novembro o informe da Administración educativa, a primeira valoración dese informe é que, recadada a información, o relato emitido polos reclamante non é plenamente coincidente co remitido desde o centro educativo.

O 19/11/2021 (primeiro incidente relatado) prodúcese un altercado durante o recreo entre a filla dos reclamante e outro alumno. Este suceso foi recollido no rexistro de incidencias do centro ("discusión entre xxxxx y xxx. Este le da un rabuñazo y la coge del cuello. Ella (dicen los

demás que le había respondido y también araña (sin consecuencias))" e no documento do orientador sobre o acontecido ("Ese venres ao inicio do recreo acuden eles sós e hai unha disputa entre varios e xxxxx (o día anterior non fora) sobre quen pode estar alí axudando ou non (se os que estiveron os días anteriores ou máis persoas). Prodúcese unha discusión, nesa disputa xx e xxxxx intercambian reproches sobre quen pode estar, agárranse polo pescozo os dous e xx levou un rabuñazo, xxxxx tamén pero sen consecuencias, segundo constatan entre outros nenos que estaban alí...").

Durante o segundo trimestre os pais falan de "ameazas por parte dun compañeiro, tampouco se tomaron medidas contra o acosador, os insultos eran constantes por parte da maioría dos compañeiros/as e a situación culminante volveu ser unha segunda agresión, no mesmo ollo que no anterior, e cando fomos a Urgencias, decidiron abrir un parte de agresións....".

En canto ao incidente no que, segundo o transcrito na queixa, produciuse unha "segunda agresión física", o 16/02/2022, durante un recreo, tivo lugar a disputa entre a filla dos reclamantes e outro alumno. Segundo o transcrito no parte de incidencias do centro, produciuse unha pequena pelexa entre os dous por un tema de xogos. Inmediatamente tratouse o incidente cos dous nenos que recoñeceron os feitos e se desculparon mutuamente.

O protocolo pechouse o 21/03/2022 coas seguintes conclusións: *"Reunión da comisión de convivencia para analizar o resultado das investigacións feitas no protocolo aberto e emitir informe de conclusións. Vese que hai unha situación conflitiva no grupo, pero non accións continuadas no tempo, senón disputas esporádicas nas que interveñen diferentes nenos e que xestionan bastante mal. Decídese continuar coa vixilancia exhaustiva do grupo sobre todo no recreo por si se detectan comportamentos que se nos poidan escapar e das situacións de conflito e/ou de enfrontamento entre os alumnos para podelas erradicar (non hai máis que noutros grupos: disputas por un balón ou que ganou nun xogo,...), e do rexistro de feitos relacionado".* O 28/03/2022 comunicouse aos reclamantes as conclusións do protocolo, coas que manifestaron a súa desconformidade.

En canto ás acusacións vertidas na queixa sobre a actuación da profesora substituta, solicitóuselle información ao respecto na que achegou as xustificacións acreditativas que corroboraban a non presentación das tarefas por parte da filla dos reclamantes no prazo establecido e, sobre o feito de que non corrixira supostos "insultos e vexacións... de nenos diante dela cara á nosa filla", indica que estes feitos non se produciron na súa presenza.

Finalmente e en canto ao incidente relatado na queixa sobre os supostos "numerosos insultos" que a filla dos reclamantes sufriu durante unha saída no final do curso pasado, remítese o reflectido polo orientador do centro nun informe elaborado no mesmo día:

*"Saída do alumnado de 3° e 5° en horario de 10 a 12 á praia do xxx. O alumnado vai andando ata a praia (10 minutos). XXX (director) acompaña ao grupo de 5°B pero permanece en todo momento xunto cos de 5° A, especialmente vai ó lado de xxxxx. Durante a recollida de lixo e algas xxxxx está nun grupo con dúas nenas da súa clase e xx está con elas en varios momentos e están desenvolvendo a actividade con*

*normalidade, igual que cando se xuntan para facer a separación de residuos. Despois de merendar, na que xxxxx estivo xunto coas dúas nenas que estiveron con xx non detecta ningunha situación de conflito. Ó regreso da praia pide voltar coas súas amigas de 5°C, cousa que non hai problema. Remata a saída sen ningún tipo de incidencia.*

*Despois da saída de 5° sobre ás 14:00 h. chamou a nai de xxxxx para falar co director para indicarlle que durante a saída recibira insultos e vexacións e que en esas condicións non ía levar máis a nena o colexio, que ao día seguinte levaría o ordenador".*

Durante o curso 2021/2022 o centro adoptou unha serie de medidas co obxectivo de conseguir reconducir a situación:

-Cambio de vixilancia nos recreos.

-Intervencións do orientador e do director na aula, asistindo regularmente á aula de 5° A para darlles charlas sobre a xestión de situacións conflitivas e o respecto a todos. A raíz do incidente do invernadoiro, o director deixa de contar coa axuda deste grupo no invernadoiro.

-Medidas adoptadas no protocolo de seguimento:

-Nomear a unha mestra de confianza para atender á filla dos reclamantes.

-Entrevistas individuais a varios nenos e nenas dese grupo e outros, tanto os que estiveron implicados nos dous incidentes como posibles observadores dos mesmos.

-Elaboración dun sociograma do grupo-clase desde o departamento de orientación.

-Extremouse a vixilancia nos recreos. Aumentouse o número de mestres que vixiaban a zona de patio deste grupo.

-Xuntanzas regulares dos mestres do grupo para comentar a evolución da situación.

-A titora iniciou un rexistro de incidencias de aula para rexistrar todas as situacións que xurdan.

-A titora traballou na aula especialmente a xestión de resolución de conflitos e promoveu actividades para tentar mellorar a convivencia do seu alumnado.

-O director (profesor de EF do grupo) levou a cabo sesións de relaxación (*mindfulness*) despois dos recreos, momento no que se pensaba que xurdían a maioría dos conflitos.

-Nomeouse outra mestra de referencia para nenos e nenas desta aula debido a que varios deles mostraron inquietude e nerviosismo pola situación, tentándose tranquilizalos deste xeito.

-A profesora de inglés, plástica e responsable da biblioteca inclúe á filla dos reclamantes no equipo de biblioteca (no que non estaba ao inicio), para favorecer a relación con outros grupos de alumnos e alumnas.

-Reunións cos pais que o solicitaron para falar da situación, tanto individuais, como en grupo. Nestas reunións expresan o malestar, medo, ansiedade.... que manifestan os seus fillos pola situación xerada.

Logo de todo o exposto o informe indica que para este curso 2022/2023 decidiuse cambiar á filla dos reclamantes á aula de 6°C e continúanse a estreimar as medidas de vixilancia para evitar novos incidentes.

## ANÁLISE

Sobre o primeiro incidente relatado, ocorrido o 19/11/2021 , recoñece o informe que foi un altercado durante o recreo entre a filla dos reclamante e outro alumno, recollido no rexistro de incidencias do centro e no documento do orientador sobre o acontecido. O centro cualifica o sucedido como un incidente no que se produciu unha pequena discusión entre os dous alumnos. Porén, o rexistro e o orientador recollen unha agresión física, na que un alumno colle á nena polo pescozo e danse rabuñazos. Non se fai referencia a que a alumna houbo de ser asistida nun centro sanitario por ferida nun ollo. Só se fai fincapé en que desobedeceron as instrucións do director de que non podían ir ao internadoiro sen un profesor. A medida adoptada, de ser certo que foi unha pequena discusión entre dous alumnos, foi abertamente desproporcionada, ao privar a todo o grupo das visitas ao internadoiro, nin sequera con profesor acompañante, o que, sen dúbida, influíu na percepción do sucedido polo resto da clase. O que se desprende dos feitos documentados e da asistencia sanitaria non valida a cualificación do acontecido como “unha pequena discusión”.

Polo que se refire ás ameazas do chat ao que se refiren os reclamante, o informe recoñece que desde o centro falouse co alumno, o cal recoñeceu que foi unha acción impropia, comprometéndose a non repetila. Non consta que se desculpara coa súa compañeira.

En canto ao incidente no que, segundo o transcrito na queixa, produciuse unha "segunda agresión física", o informe sinala que o 16/02/2022, durante un recreo, tivo lugar a disputa entre a filla dos reclamantes e outro alumno. Segundo o transcrito no parte de incidencias do centro, produciuse unha pequena pelexa entre os dous por un tema de xogos. Existe un parte de asistencia sanitaria en urxencias por lesións no mesmo ollo. Polo tanto, foi unha agresión física, como relatan os pais.

Só cando se recibe o informe do servizo de psicoloxía infantil do Hospital XX, o día 23 de febreiro, indicando que a filla dos reclamante sinala que é acosada e insultada a diario, o centro decide abrir o protocolo de acoso escolar e convócase a Comisión de Convivencia o 24/02/2022 para informar da apertura do protocolo.

Sobre o procedemento, o informe tenta xustificar a divulgación das actuacións dentro do protocolo de acoso escolar en que o centro atópase nunha poboación non moi grande e os nenos da aula relaciónanse fóra do centro e, do mesmo xeito que o fai a filla dos reclamantes, comentan o acaecido no centro coas súas familias. Sen embargo, o informe recoñece que o centro tomou parte activa nesta situación: *“Polo que se refire á xuntanza entre un grupo de familias coa dirección do centro é certo que esta tivo lugar dado que once familias de alumnado da clase da filla dos reclamantes solicitaron por correo electrónico dita xuntanza dado o ambiente e a situación que detectaban nos seus fillos e fillas. Nesa xuntanza manifestaron que os seus fillos e fillas manifestaban nerviosismo, ansiedade, estrés, vómitos, incontinencia urinaria nocturna... mesmo rexeitamento a asistir ao colexio debido á situación xerada. A dirección so tentou calmar os ánimos que amosaban as familias e reconducir a situación da aula.”* A familia de xxxxx non foi informada.

En canto ás acusacións da queixa sobre a actuación da profesora substituta, o informe manifesta que *“solicitóuselle información ao respecto na que achegou as xustificacións acreditativas que corroboraban a non presentación das tarefas por parte da filla dos reclamantes no prazo establecido e, sobre o feito de que non corrixira supostos “insultos e vexacións... de nenos diante dela cara á nosa filla”, indica que estes feitos non se produciron na súa presenza”*. Non se dá aos pais a posibilidade de contrastar a versión da profesora, polo que non quedou esclarecido o sucedido, malia existir unha evidente contradición.

Sobre o ocorrido na saída á praia, desméntese o relato da nena diante dela e da súa familia.

Do anterior, e do conxunto de medidas adoptadas polo centro, é preciso deducir que o protocolo non foi adecuadamente tramitado nin concluído, nin cabe afirmar que as actuacións que se acometeron dende o centro trataron de esclarecer os feitos, de favorecer a convivencia e de evitar situacións conflitivas. Sinala o informe que *en todo momento a súa prioridade foi o benestar de todos os nenos e nenas da aula*. Sen embargo, o propio informe recoñece que a situación non foi ben xestionada desde o momento en que foi preciso nomear *“outra mestra de referencia para nenos e nenas desta aula debido a que varios deles mostraron inquietude e nerviosismo pola situación, tentándose tranquilizalos deste xeito”* ou que celebráronse reunións cos pais que o solicitaron para falar da situación, tanto individuais, como en grupo. *Nestas reunións expresan o malestar, medo, ansiedade.... que manifestan os seus fillos pola situación xerada.*

En situacións claramente comprobadas sobre o efecto que producen certas condutas de conflitividade na escola na saúde e no benestar do alumnado, a obriga principal da Administración educativa debe ser a protección inmediata do alumno afectado para evitar a reiteración destes comportamentos.

Neste caso, malia a apertura do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso tras recibir o informe do servizo de psicoloxía infantil do Hospital XX indicando que a filla dos reclamante sinala que é acosada e insultada a diario, non queda constancia no informe da forma en que foi avaliada polo centro no protocolo esa información dun servizo sanitario.

## 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 a seguinte **recomendación**:

Que por parte do centro educativo do que a menor segue a ser alumna, se adopten todas as medidas precisas para reparar a percepción da nena sobre os feitos ocorridos o curso pasado, evitando toda culpabilización, e que o centro analice as posibilidades de mellora nas ferramentas de prevención e detección de problemas de convivencia e conflitividade entre o seu alumnado.

Na liña do recomendado en anteriores expedientes de queixa, cando na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso se aporten informes médicos do alumno ou alumna (dos servizos de pediatría, de saúde mental infanto-xuvenil ou doutros servizos sanitarios ou educativos externos, como os informes do equipo de orientación específico) que puidesen estar relacionados co suposto do acoso, non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despexar calquera dúbida ou avaliación non coincidente.

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