



deutsche schule
san salvador

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO ENTRE COMPAÑEROS

Aprobado en claustro general de profesores en 2013

Se acuerda constituir una comisión encargada de analizar, revisar y mantener actualizado este protocolo, así como de presentar las observaciones pertinentes para su discusión y aprobación por el claustro general de profesores.

Para facilitar la lectura, se omite la mención separada de las formas femenina y masculina, reconociendo que ambos géneros son valorados de igual manera.

Revisión y actualización en mayo 2025



CONSIDERANDO:

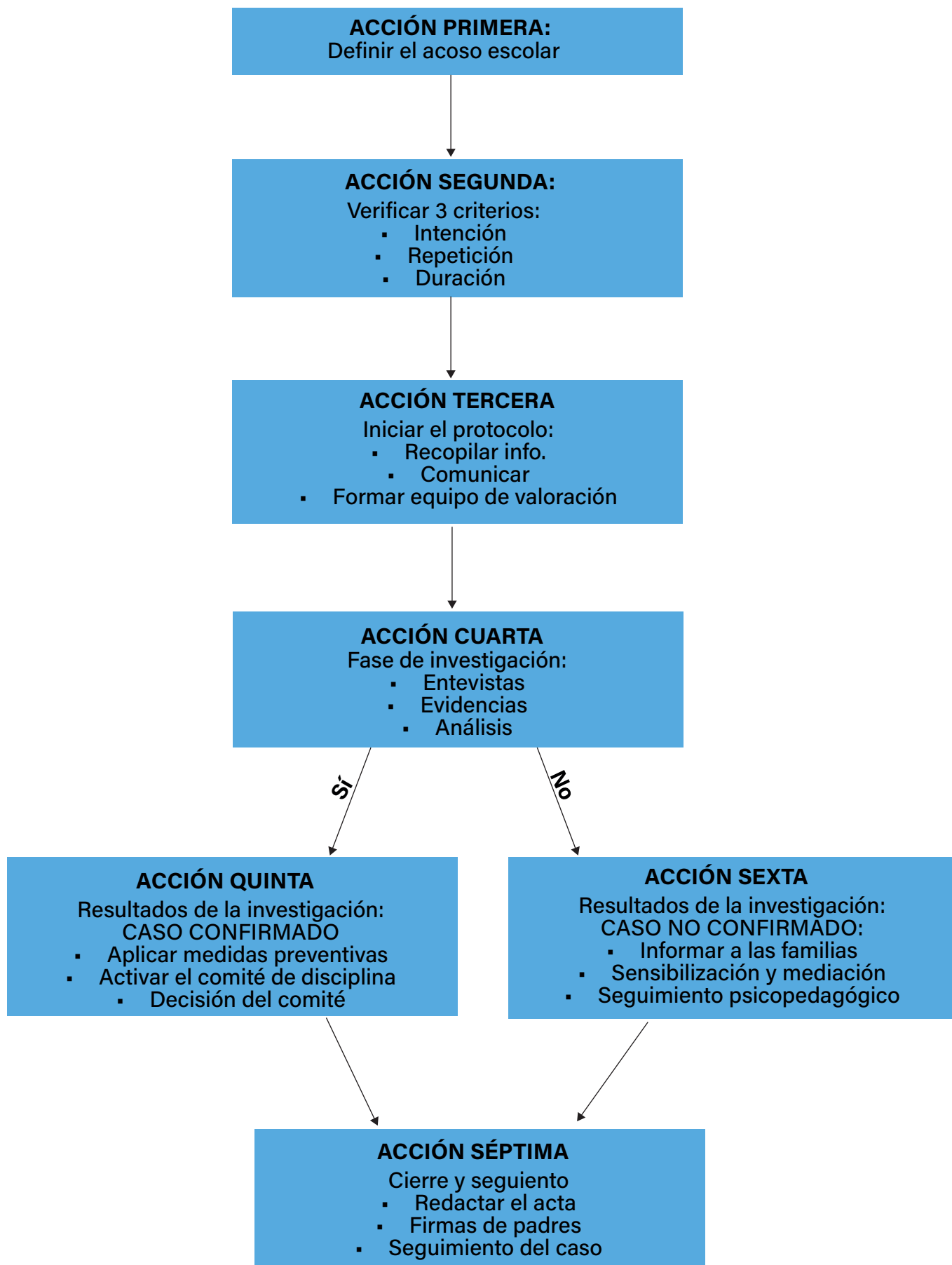
I. La Ley Crecer Juntos, en su Título I Derechos de Crecimiento y desarrollo Integral Capítulo IV, Educación y Cultura, aparece el Art. 56, literal C que manda lo siguiente: "Denunciar ante las autoridades competentes cualquier amenaza o violación a los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que se realicen dentro o fuera de los centros educativos.

II. Que la norma transcrita, constituye una obligación de denuncia ante cualquier situación que amenace o viole la integridad física, psicológica o sexual de niñas, niños o adolescentes de las que tengan conocimiento, aun cuando éstas se realicen fuera del establecimiento educativo.

III. Que la legitimación que esta norma proporciona a las autoridades educativas para actuar como denunciantes no es una elección, sino una obligación por lo que es necesario establecer un procedimiento para tales efectos.

IV. Según el Art. 57 de la misma Ley, la normativa debe estar basada en la Convivencia Escolar Positiva: "Las instituciones educativas deberán implementar medidas de disciplina positiva y prohibir todo abuso, maltrato físico, verbal, psicológico y de cualquier forma de violencia. De igual forma se prohíbe la exclusión, expulsión y negación de matrícula en razón de embarazo o maternidad, orientación sexual, discapacidad o VIH/SIDA"

V. Que es necesario que la Escuela cuente con un protocolo de actuación ante una demanda de intervención por acoso entre alumnos para que sea una guía de actuación, de carácter orientativo y facilite la intervención y el procedimiento a seguir y qué medidas adoptar para afrontar las situaciones de acoso entre alumnos.



PRIMERA ACCIÓN: Definición de ACOSO ESCOLAR

Según la Ley Crecer Juntos, Art. 2, se definen los siguientes términos:

- **Acoso en el ámbito escolar:** es cualquier forma de persecución u hostigamiento que conlleva una forma de maltrato físico, psicológico, verbal o cibernético producido a niñas, niños y adolescentes de forma reiterada o continúa en la comunidad educativa.
- **Acción positiva:** aquellas disposiciones, políticas o prácticas estatales orientadas a remover los obstáculos sociales, políticos y económicos que en la práctica impiden o restringen el ejercicio de los derechos reconocidos a favor de las niñas, niños y adolescentes.
- **Necesidades específicas de apoyo educativo:** se refiere a los apoyos, atenciones educativas y adaptaciones curriculares que son requeridas para dar respuesta a necesidades específicas de las niñas, niños y adolescentes, incluyendo altas capacidades, dificultades de aprendizaje o que precisan actuaciones de carácter compensatorio para poder adaptarse y desenvolverse en su entorno de aprendizaje y alcanzar su máximo potencial de desarrollo.
- **Protección integral:** implica el reconocimiento de las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos; la garantía y cumplimiento de dichos derechos; la prevención de amenazas; la atención en caso de vulneraciones y la reparación y restitución atendiendo al interés superior.

SEGUNDA ACCIÓN: Criterios diagnósticos

Para considerar un comportamiento como acoso escolar, deben cumplirse simultáneamente tres criterios diagnósticos, independientemente de la personalidad de la posible víctima. Es fundamental diferenciar el acoso de agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas. Los criterios son:

1. **Intención de dañar:** El comportamiento tiene el objetivo de hacer daño a otro.
2. **Repetición de las conductas agresivas:** La agresión no es un incidente aislado, sino una conducta continua.
3. **Duración en el tiempo:** Se establece un patrón de abuso de poder que persiste durante un periodo.

TERCERA ACCIÓN: Procedimiento ante supuestas situaciones de acoso escolar

1. **Recopilación de Información:** El denunciante (padres de familia, alumnos, profesores u otro) debe reunir la información inicial mediante un correo electrónico, comunicación oral u otro, y enviarla al profesor encargado.
2. **Formación del equipo de valoración:** El equipo estará compuesto por el Profesor Encargado, Coordinador de Nivel, un psicólogo y/o profesores adicionales si es necesario.

CUARTA ACCIÓN: Proceso de Investigación

1. **Recopilación de información (investigación inicial):** El Profesor encargado, recopilará la información relevante de manera confidencial. Se informará a la coordinación de nivel para tomar medidas preventivas. Formato 1.
2. **Información a los padres:** Los padres del estudiante afectado y del causante serán informados sobre el proceso a desarrollar. Formato de acta reuniones con padres.
3. **Entrevistas:**
 - Con el supuesto alumno afectado. Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por el alumno. Formato 2.
 - Con el supuesto alumno causante. Se llevará a cabo con la debida consideración y respeto. Formato 3.
 - Con testigos no participantes. Miembros de la comunidad escolar que puedan tener conocimiento de los hechos. Formato 4.
 - Con los padres o representantes del alumno supuestamente afectado. Se informará sobre los hechos investigados, las medidas de protección adoptadas y los pasos a seguir en la gestión del conflicto, solicitando colaboración para la resolución. Formato 5.
 - Entrevista con los padres o representantes del supuesto causante. Se les informará sobre las acusaciones existentes, las evidencias relacionadas y las acciones normativas que corresponden a la Escuela en caso de confirmarse el acoso. También se les indicará los pasos a seguir en la gestión del conflicto y se solicitará su colaboración para la resolución. Formato 6.
4. **Otras formas de investigación.**
Dependiendo de la situación, se podrán realizar acciones adicionales, como la revisión de grabaciones de cámaras o la solicitud de entrevistas con profesionales externos.

ACCIÓN QUINTA: Resultados de la Investigación - Caso Confirmado de Acoso

Si la investigación confirma indicios de acoso escolar, el Equipo de Valoración activará los siguientes pasos:

- **Aplicar medidas preventivas**
Se verificará que las medidas de protección a la presunta víctima ya estén en marcha (acompañamiento, vigilancia en recreos, entre otros).
- **Activar al Comité de Disciplina**
El equipo informará formalmente al Comité de Disciplina sobre los resultados obtenidos, ya que este comité es el responsable de aplicar el Manual de Convivencia y dar continuidad normativa al caso.
- **Emitir la decisión del Comité**
El Comité de Disciplina analizará toda la información, considerando la posibilidad de asistencia legal. Posteriormente, emitirá una resolución escrita.

ACCIÓN SEXTA: Resultados de la Investigación - Caso No Confirmado de Acoso

Si no se confirma la existencia de acoso escolar, se procederá de la siguiente manera:

- **Informar a las familias involucradas**

Se notificará a los padres de los estudiantes participantes sobre el cierre del proceso de investigación.

- **Sensibilización y mediación**

El profesor encargado de sección, junto a la psicóloga, desarrollará un proceso formativo de sensibilización. Además, si ambas partes están de acuerdo, se realizará una mediación conducida por el psicólogo para acordar compromisos de convivencia y cerrar el caso de forma restaurativa.

- **Seguimiento psicopedagógico**

El psicólogo escolar dará seguimiento individualizado a los involucrados y, de ser necesario, recomendará apoyo externo. También informará a los padres sobre los acuerdos y orientaciones futuras.

ACCIÓN SÉPTIMA: Cierre y Seguimiento

Finalizada la intervención, se procederá al cierre del caso:

- **Redacción de acta de cierre**

El Equipo de Valoración elaborará un acta de cierre del caso, especificando si fue confirmado o no, junto con las acciones tomadas.

- **Firma de los padres o responsables**

Los padres o representantes legales firmarán el acta como constancia de su conocimiento del proceso y sus resultados.

- **Seguimiento del caso**

Se establecerán plazos de revisión del caso y seguimiento emocional o disciplinario, según la naturaleza del resultado.



FORMULARIO 1: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Datos del supuesto alumno afectado	
Nombre:	Grado:
Edad:	Fecha:

Origen de la solicitud	
☐ Familia	☐ Alumno agredido
☐ Profesor de materia	☐ Compañeros
☐ Encargado de sección	☐ Personal no docente
☐ Psicólogo/a	☐ Otros

Descripción de los hechos:

Firma: _____
(Receptor de la denuncia)

**FORMULARIO 2: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS
ENTREVISTA CON EL SUPUESTO ALUMNO AFECTADO**

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Versión del alumno afectado:

Nombre y firma del profesor encargado

Nombre y firma del coordinador

Nombre y firma de _____

Nombre y firma de _____

**FORMULARIO 3: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS
ENTREVISTA CON EL SUPUESTO ALUMNO CAUSANTE**

Datos del alumno	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Versión del alumno supuestamente causante:

Nombre y firma del profesor encargado

Nombre y firma del coordinador

Nombre y firma de _____

Nombre y firma de _____

**FORMULARIO 4: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS
ENTREVISTA CON OBSERVADORES NO PARTICIPANTES (TESTIGO N° ____)**

Datos del alumno	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Versión alumnos observadores no participantes:

Nombre y firma del profesor encargado

Nombre y firma del coordinador

Nombre y firma de _____

Nombre y firma de _____

**FORMULARIO 5: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS
ENTREVISTA CON PADRES DE FAMILIA DE ALUMNOS AFECTADO**

Datos del alumno	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Puntos tratados:

Nombre y firma del profesor encargado

Nombre y firma del coordinador

Nombre y firma de _____

Nombre y firma de _____

**FORMULARIO 6: INVESTIGACIÓN EN CASO DE PROBLEMAS ENTRE ALUMNOS
ENTREVISTA CON PADRES DE FAMILIA ALUMNO CAUSANTE**

Datos del alumno	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Puntos tratados:

Nombre y firma del profesor encargado

Nombre y firma del coordinador

Nombre y firma de _____

Nombre y firma de _____



ANEXOS

GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

Protocolo de entrevista con el supuesto alumno afectado

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Indicaciones	Sugerencia de pregunta
Se pregunta al estudiante cómo se encuentra. Los entrevistadores se identifican.	
Se le recuerda la obligación de la escuela de velar por el bienestar y seguridad de todos los estudiantes, planteándole el objetivo de la sesión: Detener de manera inmediata la situación de acoso que pudiera estar viviendo él.	
Se solicita su colaboración para esclarecer los hechos y determinar la responsabilidad de las distintas personas implicadas.	¿Qué ha ocurrido? Descripción de las distintas situaciones. (insultos, comentarios humillantes, amenazas, burlas u ofensas, gestos ofensivos, agresiones físicas, romper o esconder sus pertenencias, chantajes o coacciones, exclusión de juegos y/o grupos, comentarios o gestos de contenido sexual, difusión de rumores o de información confidencial, entre otros). ¿Cuándo y dónde ha sucedido? ¿Quiénes son las personas que lo hacen? ¿Por qué crees que lo hacen? ¿Hay alguien que lo haya visto? ¿Quién conoce la situación? ¿A quiénes has contado estas situaciones que estás viviendo? ¿A quién podrías contarlas? ¿Hay alguien que te proteja? ¿Desde cuándo se producen estas situaciones? ¿Cómo te sientes cuando ocurre esto? ¿Tú, qué es lo que haces cuando esto sucede? ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase este problema?
Se informa al estudiante sobre las medidas que se van a tomar intentando tranquilizar a la presunta víctima.	Posibilidades: -Descripción de las medidas a tomar para detener las posibles situaciones de acoso. -Se llamará a sus padres para conversar sobre el caso. -Se puede establecer un proceso de mediación. -El caso puede pasar al Comité de disciplina.
Cierre de la reunión	Volver a preguntar al alumno para que haga un resumen ¿Entonces, dices que...? Documentar en el registro el contenido de la entrevista. Anexo 2 Recordar la firmeza con la que el centro va a responder a este tipo de situaciones y agradecer su colaboración.

Protocolo de entrevista con el supuesto alumno causante

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Indicaciones	Sugerencia de pregunta
Se pregunta al estudiante cómo se encuentra. Los entrevistadores se identifican.	
Se le recuerda la obligación de la escuela de velar por el bienestar y seguridad de todos los estudiantes, planteándole el objetivo de la sesión: Detener de manera inmediata la situación de acoso que pudiera estar viviendo él.	
Se informa del conocimiento que se tiene de la situación que está viviendo el alumno supuestamente afectado. No se entrará en detalles, solo se indicará lo que está pasando.	Nosotros hemos tenido conocimiento de la situación que está viviendo "nombre de estudiante supuestamente afectado."
Se solicita su colaboración para esclarecer los hechos y determinar la responsabilidad de las distintas personas implicadas.	¿Eres conocedor de la situación que está viviendo el alumno___? ¿Desde cuándo? ¿Qué hechos has realizado tú? ¿Dónde? ¿Quiénes están realizando estos hechos? ¿Quién comenzó? ¿Quiénes lo siguieron o colaboraron? ¿Quién alumnos lo ven, lo escuchan, lo conocen? ¿Qué hacen estos alumnos? ¿Qué crees que te ha llevado a actuar así? ¿Cómo reacciona la persona que está siendo objeto de esta situación? ¿Cómo crees que se siente? ¿Por qué? ¿Qué piensas sobre este tema? ¿Sabes si son correctas o ilegales algunas de estas conductas? ¿Cómo te sientes ahora?
Se establecen compromisos para detener la supuesta conducta de acoso	¿De qué manera crees que debes o se debe actuar para detener la situación?
Se informa al estudiante el proceso a seguir sobre la investigación y resolución del caso.	
Cierre de la reunión	Exhortar al alumno a que guarde discreción sobre el tema y que por el momento no se ponga en contacto con la víctima o su familia. Recordar la firmeza con la que el centro va a responder a este tipo de situaciones y agradecer su colaboración.

Protocolo de entrevista con observadores no participantes (testigos)

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Indicaciones	Sugerencia de pregunta
Se pregunta al estudiante cómo se encuentra. Los entrevistadores se identifican.	
Se le recuerda la obligación de la escuela de velar por el bienestar y seguridad de todos los estudiantes, planteándole el objetivo de la sesión: Detener de manera inmediata la situación de acoso que pudiera estar viviendo él.	
Se informa del conocimiento que se tiene de la situación que está viviendo el alumno supuestamente afectado. No se entrará en detalles, solo se indicará lo que está pasando. El alumno debe percibir claramente que el equipo de valoración conoce la situación y su participación en la misma.	Nosotros hemos tenido conocimiento de la situación que está viviendo "nombre de estudiante supuestamente afectado."
Se solicita su colaboración para esclarecer los hechos y determinar la responsabilidad de las distintas personas implicadas.	Escribir el nombre del observador y la relación con el supuesto afectado, no preguntando directamente estos datos. ¿Cómo te va en la Escuela? ¿Cómo te llevas entre compañeros? ¿Tienes buenos amigos en la Escuela? ¿Consideras que las agresiones entre compañeros son un problema en esta Escuela? ¿Cuáles son en tu opinión las formas más frecuentes de maltrato entre compañeros? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse) ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero? ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner mote, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse) ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?

Protocolo de entrevista con observadores no participantes (testigos)

Página 2

	¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clases sin profesor, con profesor, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en los vestuarios, en la salida, en la cancha, en el parqueo en la calle, por email, por mensajes de móviles, por Messenger) ¿Por qué crees que algunos niños maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen) ¿Qué sientes ante esas situaciones de algunos compañeros? ¿Cómo crees que se sienten los que realizan ese maltrato? ¿Cómo crees que se siente el que recibe ese maltrato? ¿Qué hiciste cuando ocurrieron eso hechos? ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, a profesores, psicólogo, a mis padres, encargados, abuelitos, tíos, a mis hermanos, etc.)
Se establecen compromisos para detener la supuesta conducta de acoso	¿A quién podrías contarla? ¿Qué tendría que suceder para que se arreglase este problema? ¿Qué estarías dispuesto a realizar para que esta situación se resolviera?
Se informa al estudiante el proceso a seguir sobre la investigación y resolución del caso.	Posibilidades: -El caso puede pasar al Comité de disciplina. -Se llamará a sus padres para conversar sobre el caso. -Se puede establecer un proceso de mediación.
Cierre de la reunión	Exhortar al alumno a que guarde discreción sobre el tema y que por el momento no se ponga en contacto con la víctima o su familia. Recordar la firmeza con la que el centro va a responder a este tipo de situaciones y agradecer su colaboración.

Protocolo de entrevista con padres de familia del alumno supuestamente afectado

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Indicaciones	Sugerencia de pregunta
Los entrevistadores se identifican.	
Se le recuerda la obligación de la escuela de velar por el bienestar y seguridad de todos los estudiantes, planteándole el objetivo de la sesión: Detener de manera inmediata la situación de acoso que pueda estar viviendo su hijo.	
Se informa del conocimiento que se tiene de la situación que está viviendo el alumno supuestamente afectado. No se entrará en detalles, solo se indicará lo que está pasando. Los padres deben percibir claramente que el Equipo de Valoración conoce la situación y su participación en la misma.	Con objeto de poder tranquilizar a la familia del supuesto alumno afectado es aconsejable desarrollar los siguientes pasos: Informar de los hechos que se están investigando. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
Se solicita su colaboración para esclarecer los hechos y determinar la responsabilidad de las distintas personas implicadas.	Recogida de información referida a los hechos denunciados. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Qué datos aporta la familia? ¿Qué respuestas ha dado el alumno ante las distintas situaciones? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo lo sucedido? ¿Qué compañeros pueden haber participado? ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia?
Se establecen compromisos para detener la supuesta conducta de acoso	Informar a la familia de cómo puede colaborar.
Se informa al estudiante el proceso a seguir sobre la investigación y resolución del caso.	
	Se llamará a sus padres para conversar sobre el caso. Se puede establecer un proceso de mediación
Cierre de la reunión	Solicitar la confidencialidad

Protocolo de entrevista con padres de familia del alumno supuestamente causante

Datos del alumno afectado	
Nombre:	Apellidos:
Grado:	Sección:
Edad:	Encargado de grado:

Indicaciones	Sugerencia de pregunta
Los entrevistadores se identifican.	
Se le recuerda la obligación de la escuela de velar por el bienestar y seguridad de todos los estudiantes, planteándole el objetivo de la sesión: Detener de manera inmediata la situación de acoso que está viviendo un estudiante.	
Se informa del conocimiento que se tiene de la situación que está viviendo el alumno supuestamente afectado. No se entrará en detalles, solo se indicará lo que está pasando. Los padres deben percibir que el equipo de valoración conoce la situación.	Con objeto de poder tranquilizar a la familia del supuesto alumno afectado es aconsejable desarrollar los siguientes pasos: Informar de los hechos que se están investigando. Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por la Escuela.
Se solicita su colaboración para esclarecer los hechos y determinar la responsabilidad de las distintas personas implicadas.	Recogida de información referida a los hechos denunciados. ¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Qué datos aporta la familia? ¿Qué grado de implicación observan en su hijo? ¿Qué conductas han observado en su hijo? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo lo sucedido? ¿Qué compañeros pueden haber participado? ¿Qué medidas han sido tomadas por la familia? Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.
Se establecen compromisos para detener la supuesta conducta de acoso	Informar a la familia de cómo puede colaborar para una resolución satisfactoria del problema.
Se informa al estudiante el proceso a seguir sobre la investigación y resolución del caso.	Posibilidades: Se llamará a sus padres para conversar sobre el caso. Se puede establecer un proceso de mediación Informar los pasos a seguir y las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir en los ámbitos escolares (Manual de Convivencia) y sociales (Ley Crecer Juntos).
Cierre de la reunión	Solicitar la confidencialidad