



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/6832

19/03/2020

16898

AUTOR/A: ROBLES LÓPEZ, Joaquín (GVOX); GARRIGA VAZ DE CONCICAO, Ignacio (GVOX); TRÍAS GIL, Georgina (GVOX)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa que el Servicio de Atención telefónica en casos de malos tratos y acoso escolar, del Ministerio de Educación y Formación Profesional, se suma a otros teléfonos de atención gestionados por las Comunidades Autónomas, dentro del ámbito de sus competencias educativas.

Ante una llamada, la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo), adjudicataria del citado Servicio, sigue un protocolo con tres niveles diferentes de actuación multidisciplinar: psicológico, jurídico y social.

1. Orientación:

De acuerdo con la situación individual, se ofrece orientación psicológica y se busca con el menor de edad una solución al problema, con apoyo en el entorno y figuras más cercanas. Se valora la gravedad de cada caso y la urgencia, quién está informado, qué pasos se han realizado, si han obtenido la ayuda esperada, consecuencias emocionales, valoración del daño y situaciones asociadas. Se ofrece una orientación psicológica completa al caso, además de la orientación jurídica y/o social que sea pertinente.

2. Derivación a recursos externos:

Junto a la orientación psicológica se ofrece el asesoramiento jurídico y social necesario y se deriva a los profesionales o instituciones adecuadas, principalmente a los servicios educativos: el propio centro escolar y sus profesionales de referencia, orientación educativa, Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) y, en casos más graves, Inspección educativa y/o Servicios Sociales municipales. Se contemplan también los servicios de salud



y recursos de apoyo psicológico al menor de edad con el fin de afrontar su situación y apoyarle emocionalmente; en función del caso, puede derivarse a recursos jurídicos, particularmente si presenta características de indicios delictivos. Si la gravedad del caso lo aconseja, se deriva principalmente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas o a la Fiscalía de Menores.

Ante llamadas profesionales del centro escolar, se orienta a actuar sin reservas en colaboración con otros recursos externos, si el caso lo requiere, así como con las familias de los menores de edad implicados en el caso de acoso.

3. Intervención con recursos externos:

Ante situaciones de mayor riesgo se traslada el caso a las autoridades o entidades pertinentes (Inspección Educativa, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Organismos de protección de menores, Fiscalías, etc...) y, posteriormente, se realiza un seguimiento por parte de los profesionales de los departamentos jurídico y/o social para conocer la resolución del caso.

El teléfono recibe llamadas, fundamentalmente, por parte de menores que han sufrido acoso o por parte de sus familias. De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, este servicio es anónimo por lo que no es posible identificar a la persona que llama. No obstante, en los casos de los menores que reciben acoso de forma reincidente es posible identificar las características del caso y la frecuencia del mismo. Asimismo, en los casos en que es necesario pasar al nivel de actuación 2 ‘Derivación’ y 3 ‘Intervención’, se permite tener una comunicación bidireccional fluida entre los profesionales de la Fundación ANAR, que atienden el teléfono, y los profesionales de los organismos competentes a los que se ha derivado, para realizar un seguimiento telefónico del mismo.

Madrid, 04 de mayo de 2020

