

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón es premiado por su Servicio de Prevención y Atención al Acoso Escolar

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El acoso escolar es un grave problema que está incidiendo en los centros educativos y que debe ser enfrentado desde todos los sectores de la sociedad. En estos últimos años, los conflictos surgidos entre los menores en las aulas escolares señalan la necesidad de una intervención socioeducativa urgente con el fin de prevenir situaciones de violencia. Desde entornos educativos se busca promover valores como la tolerancia, el respeto, la diversidad, la inclusión o la solidaridad, junto con el establecimiento de climas adecuados de convivencia que ayuden a prevenir la aparición de situaciones de acoso escolar.

SOLUCIÓN GLOBAL:

En base a esta problemática, el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, a través de la Concejalía de Educación puso en marcha el Servicio de Prevención y Atención al Acoso Escolar (SERPAE) en el mes de febrero del año 2008. Este servicio de la comunidad educativa del municipio se planteó como un recurso dirigido a centros educativos, padres, madres y menores del municipio que hubiesen solicitado tanto una labor preventiva, como orientación personalizada, en caso de constatarse una situación de acoso escolar. Este recurso se ha desarrollado durante los últimos ocho cursos escolares, adaptándose a las necesidades y demandas imperantes en el momento. A su vez, se ha implementado una relación de coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía.

COSTE APROXIMADO:

- Importe total: 16.000 euros, más los recursos humanos y materiales implicados en el Servicio.
- Aportación Local: Recursos humanos, contando con el personal de las Concejalías implicadas en el Servicio: dos profesionales de la Concejalía de Educación, dos profesionales de la Concejalía de Familias, Asuntos Sociales y Mujer y dos agentes tutores de la Concejalía de Seguridad.

TERRITORIO:

Municipio de Pozuelo de Alarcón

PÚBLICO DESTINATARIO:

El perfil de los beneficiarios del proyecto es el siguiente:

- Los centros educativos del municipio.
- Menores de los centros escolares o que residen en el municipio de Pozuelo de Alarcón, así como sus madres, padres o tutores legales.

ENTIDAD QUE LO HA LLEVADO A CABO:

Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Servicio de Prevención y Atención al Acoso Escolar (SERPAE) se configuró en base a un objetivo general: realizar funciones de prevención, sensibilización y orientación ante posibles situaciones de acoso escolar en el municipio de Pozuelo de Alarcón. A su vez, este recurso se orienta hacia unas metas específicas:

1. Desarrollar acciones formativas de sensibilización en los centros educativos del municipio en materia de prevención de acoso escolar, a través de talleres dirigidos a alumnado, profesorado y familias.
2. Atender y orientar de manera personalizada a los centros educativos y a las familias por parte de profesionales psicólogos, expertos en acoso escolar.
3. Establecer una Comisión Mixta de Seguimiento que permita la implicación y desarrollo de actuaciones por parte de todos los profesionales de las instituciones y áreas municipales implicadas, de manera coordinada.
4. Realizar acciones de difusión del servicio a través de la comunicación directa con los centros educativos del municipio y de la página web municipal.

La intervención ante el acoso escolar y en los casos de conflicto y violencia en el aula deben trabajarse simultáneamente desde varias áreas. Es, por ello, que este servicio basa su estrategia de actuación en la prevención y sensibilización, dirigiéndose a todos los centros educativos del municipio, atendiendo y orientando las posibles situaciones de acoso escolar y actuando tanto en los centros educativos como en las familias demandantes. Del mismo modo, desde este recurso se destaca la importancia de la labor realizada por profesionales formados en la materia, desarrollando una intervención especializada y aprovechando los recursos municipales. Todo ello, supone coordinar a todos los profesionales implicados y aunar criterios en las actuaciones llevadas a cabo desde los distintos ámbitos.

Este Servicio de Prevención y Atención al Acoso Escolar se fundamenta en **cuatro líneas de actuación:**

1. Prevención y sensibilización

Desarrollo de talleres formativos de sensibilización en los centros escolares dirigidos a los principales grupos de intervención: alumnado, profesorado y familias, todo ello con el objetivo de informar y concienciar sobre el concepto de acoso, la importancia de su prevención y el rol que puede ejercer cada uno en situaciones de acoso en vista a la prevención y solución de la problemática. Estos talleres se realizan en dos sesiones y tienen los siguientes objetivos:

- Ayudar a identificar conductas de maltrato entre iguales en el ámbito escolar.
- Sensibilizar al grupo sobre las consecuencias del acoso escolar y el papel que desempeña el grupo.
- Conocer cómo afrontar una situación de acoso.
- Ofrecer alternativas que favorezcan la convivencia entre iguales favoreciendo relaciones positivas entre los compañeros.

2. Atención personalizada

Cuando se detecta una posible situación de acoso escolar, se proporciona información, atención especializada y orientación, guardando la confidencialidad que caracteriza a estos supuestos. Esta intervención realizada por psicólogos expertos se lleva a cabo tanto con los menores, como con los centros educativos y con las familias implicadas. La coordinación implementada a través de este recurso ha hecho que el contacto pueda realizarse directamente a través de la Concejalía de Educación.

3. Coordinación

La creación de una Comisión Mixta fue pensada para lograr el adecuado funcionamiento de este Servicio. Se reúne mensualmente y está compuesta por representantes de la Concejalía de Educación, trabajadores y educadores sociales de la Concejalía de Familia y Asuntos Sociales, agentes tutores de la Unidad de Atención al Menor de la Concejalía de Seguridad, los psicólogos de la entidad colaboradora y representantes del Cuerpo Nacional de Policía.

4. Difusión

La difusión de este Servicio se realiza a través de una serie de acciones:

- Edición de carteles y folletos informativos.
- Agenda escolar de la Concejalía de Educación que edita y facilita a los centros educativos (La de 2016-2017 tuvo como temática la convivencia escolar).
- Contacto directo de los Servicios Sociales de la Concejalía de Familia con sus usuarios.
- Contacto directo de los agentes tutores de la Unidad de Atención al Menor con los centros

educativos y vecinos del municipio.

- Información sobre el Servicio facilitada por el Cuerpo Nacional de Policía.
- Información publicada en el apartado de Educación de la web municipal del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

En relación a la metodología, se caracteriza por ser dinámica y participativa, combinando la transmisión de contenidos con técnicas de dinamización grupal, utilizando dinámicas como el análisis de casos, visualización de vídeos o role-playing. En referencia a la atención presencial, se lleva a cabo la valoración de cada situación brindando a las familias y a los centros escolares pautas de actuación personalizadas.

Por último, para la evaluación de las actuaciones se realiza un seguimiento y puesta en común a través de la Comisión de Seguimiento, se llevan a cabo encuestas que permiten valorar el grado de satisfacción de las familias y centros escolares con el Servicio y, anualmente, con la elaboración de una memoria del curso escolar.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

El carácter transversal y en red a nivel municipal, ha superado los obstáculos que toda estrategia de coordinación implica, logrando la implementación coordinada del proyecto y su adaptación a las necesidades imperantes en el momento.

IMPACTO:

Durante los años de implementación del Servicio, desde 2008 hasta la actualidad, su efectividad y continuidad en la programación del Ayuntamiento demuestran que es un recurso consolidado. Con relación a la prevención, se estima el desarrollo de más de 150 sesiones formativas para el curso escolar 2016-2017 en los centros educativos del municipio, llegando a más de 7.000 los alumnos que han recibido estas sesiones desde el inicio del Servicio. Con referencia a la atención personalizada, de los 124 casos relacionados con una posible situación de acoso escolar, en un 55,94% de los casos, la atención ha sido solicitada por las familias; en un 23,78%, por los centros educativos y, en un 20,28% de los casos, la atención ha surgido por conocimiento y derivación al Servicio de las áreas municipales implicadas: Educación, Servicios Sociales o Policía municipal.

Las principales mejoras conseguidas se reafirman en el fortalecimiento de la comunidad, consiguiendo cada curso escolar el desarrollo de las acciones formativas de prevención en los centros educativos y posibilitando la colaboración y coordinación entre los mismos, las familias y las áreas municipales implicadas en la resolución de los casos que se plantean. Por otro lado, resaltar su sostenibilidad, consolidándose el servicio y consiguiendo un trabajo en red entre los agentes educativos, sociales y

políticos del área. Asimismo, destacar el enfoque transversal de género que ha logrado la iniciativa, implicando a las tres áreas municipales que tienen en cuenta en sus actuaciones la perspectiva de género para lograr la igualdad como objetivo.

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón fue premiado en 2016 en el concurso de Buenas Prácticas Municipales en la Prevención y Atención del Acoso Escolar, organizado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Este galardón reconoce las actuaciones más eficaces e innovadoras en esta materia, reconociendo el valor preventivo y educativo de este Servicio.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El proyecto viene desarrollándose desde el año 2008 hasta la actualidad, demostrándose que es un Servicio consolidado.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Federación Española de Municipios y Provincias (2017). II Catálogo de Buenas Prácticas Municipales en la Prevención del Abandono Escolar y en la Prevención y Atención del Acoso Escolar. Disponible en <http://femp.femp.es/files/566-2148-archivo/IICatalogoBBPPPprevencionAbandonoAcosoEscolare.pdf>

Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (2018). Servicio de prevención y atención al acoso escolar (SERPAE). Disponible en <https://servicios.pozuelodealarcon.org/portal/action/tramitesinfo?method=enter&id=161>

Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (2016). La FEMP y el Ministerio de Educación premian el programa de prevención y atención del acoso escolar de Pozuelo. Disponible en <https://www.pozuelodealarcon.org/tu-ayuntamiento/gabinete-de-prensa/noticias/la-femp-y-el-ministerio-de-educacion-premian-el-programa-de-prevencion-y-atencion-del-acoso-escolar-de-pozuelo>