

**Guía  
SOS**



**Ciber  
acoso**

Educadores



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

red.es

# Índice

**Página 3** Presentación de la guía

**Página 6** Protocolo de intervención del ciberacoso escolar

Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas.

# Capítulo 1

## Presentación de la guía

## Presentación de la guía

El Área de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea viene alertando desde hace unos años de los problemas evidenciados en la actualidad entre el conjunto de comportamientos inadecuados de los adolescentes en los contextos digitales. El *ciberbullying*, por la diversidad y gravedad de sus efectos, y por la complejidad en su abordaje y tratamiento, es el más significativo de todos. Entendemos por *ciberbullying* el acoso de una persona a otra por medio de tecnologías interactivas, aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores.<sup>1</sup>

Los últimos estudios profesionales aportan datos relevantes al respecto. En noviembre de 2011, el Estudio sobre seguridad y privacidad en el uso de los servicios móviles por los menores españoles,<sup>2</sup> elaborado por INTECO y Orange, ha revelado que el 2,5% de los menores ha sido objeto de *ciberbullying* a través del Smartphone por parte de otros menores.

Los casos de *ciberbullying* se dan en los centros educativos, y si bien existe conocimiento de ellos, no siempre se tiene claro qué secuencia de acciones desarrollar. Por ello, todo centro debe disponer de un marco para la acción en situaciones problemáticas, en el caso que nos ocupa, relacionadas con comportamientos inadecuados del alumnado en materia de uso de dispositivos digitales. La intervención debe estar tasada, pautada, medida y adecuadamente planificada. Deberá aportar además, seguridad a los procesos de detección, análisis y valoración de las situaciones, así como también configuración de procesos de sensibilización tomando en consideración los hechos que hayan podido acontecer para tomar decisiones al respecto.

En este sentido, la presente propuesta se configura como una guía para el trabajo de la acción tutorial y, de modo especial, de la responsabilidad directiva en los centros educativos.

Más concretamente, este documento recoge el «Protocolo de intervención en situaciones de conflicto en los centros educativos» incluido en la guía «*Ciberbullying: Prevenir y Actuar*»,<sup>3</sup>

elaborada por José Antonio Luengo Latorre, al que agradecemos enormemente su generosidad y total disposición para el aprovechamiento del recurso.

José Antonio Luengo, es psicólogo de profesión y ha estado ligado a la educación y al Sistema Educativo desde hace más de 30 años. Ha desempeñado puestos de responsabilidad en la Administración Educativa, en los que destaca, de modo singular, los diez años de desarrollo profesional en la oficina del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, donde ocupó los puestos de Asesor, de Secretario General y de Jefe del Gabinete Técnico.

Con esta iniciativa y a través de la difusión de experiencias significativas y contrastadas, Red.es pretende contribuir con los centros educativos en el abordaje del tratamiento del *ciberbullying*.

<sup>1</sup> Guía de actuación contra el ciberacoso:  
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/guia-de-actuacion-contr-el-ciberacoso-para-padres-y-educadores>

<sup>2</sup> [www.inteco.es/file/BbzXMkVkX8VG7-0ggHlozQ](http://www.inteco.es/file/BbzXMkVkX8VG7-0ggHlozQ)

<sup>3</sup> <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>

# Capítulo 2

## Protocolo de intervención del ciberacoso escolar

## Protocolo de intervención del ciberacoso escolar

### Algunas ideas previas, como síntesis

- El *ciberbullying*, junto con el Grooming o acoso sexual, y el acceso a contenidos inapropiados en los contextos electrónicos, es el mayor problema evidenciado en la actualidad entre el conjunto de comportamientos detestables o de riesgo de los adolescentes, según el Área de Sociedad de la Información de la Comisión Europea.
- El acoso por Internet **tiene lugar cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra, de forma maliciosa con ayuda de medios electrónicos y, con comportamientos agresivos, tales como insultos, molestias, abuso verbal, amenazas, humillaciones, etc.**
- El *ciberbullying* desarrolla un estilo propio, **un escenario de manifestaciones peculiares y exclusivas cuyas claves están descifrándose día a día: características singulares de los acosadores, recorrido, impacto, difusión y duración de la acción, repercusiones en las víctimas...**
- Los medios a través de los cuales se produce el *ciberbullying* son muy diversos. **En la actualidad incorporan los dispositivos tecnológicos de mayor uso por parte de adolescentes y jóvenes:** chats en Internet, mensajería instantánea, perfiles de redes sociales, teléfonos móviles (SMS, WhatsApp, Chat, envío de fotografías o vídeos), juegos online a través de videoconsola o en Internet, páginas personales, etc.
- Amenazas, calumnias e injurias, delitos contra la intimidad y actos contra la libertad sexual son los comportamientos más recurrentes entre los relacionados con el *ciberbullying*.
- El fenómeno del *ciberbullying* ha irrumpido en la vida de los centros escolares en poco tiempo. **A diferencia del acoso o maltrato entre iguales que se desarrolla en los espacios**

físicos de los centros, el *ciberbullying* afecta o puede afectar a alumnos de nuestro centro aunque las agresiones no se cometan ni se lleven a efecto en el espacio o tiempo asociados a la actividad lectiva. El *ciberbullying* puede estar ejecutándose en horario extraescolar y en la habitación de cualquiera de ellos. La realidad, no obstante, es que afecta o puede afectar a nuestros alumnos bien como víctimas, bien como agresores.

- **¿En necesaria la actuación por parte del centro cuando los hechos no son cometidos en las aulas o espacios de los mismos? La respuesta es clara.** Al tener conocimiento de los mismos, siempre que estén implicados alumnos del centro, la obligación de actuar es ineludible.

- **Si en cualquier situación de acoso entre compañeros la colaboración de las familias es importantísima respecto al abordaje del conflicto, en situaciones de *ciberbullying* ha de considerarse indispensable.**

- Las características de la intervención dependerán de diversos factores: **entre otros, la condición de víctima o agresor de nuestros alumnos (pueden darse ambas), la colaboración de las familias afectadas, la naturaleza e intensidad de los comportamientos detectados, su duración y difusión, las propias características personales (empezando por la edad) de los implicados, la interposición de denuncia por parte de los padres o familiares del alumno o alumnos afectados.**

- Niños y, sobre todo, adolescentes seguirán asumiendo riesgos en la red. **La información, la formación y la sensibilización deben contribuir a que mejore notablemente el escenario de riesgos y conductas inadecuadas que en el momento actual son notorias. Sin duda, la primera intervención debe ser la prevención, y la formación es la herramienta fundamental de ésta.**

- En relación con el tratamiento y la gestión de los conflictos entre iguales en los centros educativos, los mejores resultados han sido los obtenidos a través de la **formación de adolescentes para que ayuden a los más pequeños**, ya que éstos, cuando están bien formados, son los que contribuyen de forma más efectiva a la resolución de las dichas situaciones.

La intervención en los centros debe regirse por principios esencialmente educativos. **El reto es modelar, enseñar a hacer. Enseñar a pensar y a vivir en el entorno digital. Es imprescindible afrontar este reto desde la óptica del desarrollo de las competencias digital, social y ciudadana.** El objetivo es proporcionar claves de autogestión ética y saludable en nuestros alumnos, para que conozcan los riesgos y trabajen para reducirlos. De este modo

contribuirán a un desarrollo social y colectivo asentado en patrones morales, solidarios y empáticos.

- Los padres tienen una responsabilidad ineludible en este objetivo. **Su labor de referente y modelo no puede ser suplida con garantías en ningún caso por ninguna institución o agencia.** Los centros educativos han de involucrar a los padres en los procesos de información, formación y sensibilización sobre el uso saludable y razonable de las TIC por niños y adolescentes.

- Nuestros alumnos cuentan con importantes conocimientos respecto a dispositivos, formatos, modos de acceso y tránsito por los entornos tecnológicos. **Sin embargo, al enfrentarse a los contenidos, necesitan nuestro apoyo y conocimiento, nuestro cuidado, referencia y explicaciones.** Es fundamental promover una reflexión conjunta acerca de las consecuencias de los actos y generar conocimiento sobre las claves y dimensiones de este entorno que es capturado por niños y adolescentes en su vertiente más vehicular. Ayudarles a reconocer el “trazado, los tramos irregulares y peligrosos” y, sobre todo, a actuar con sentido común. Ese es el camino a recorrer juntos: alumnos, padres y profesores.

- Siempre que sea posible lo mejor es empezar a actuar dentro del marco de lo educativo, **desde la prevención y la sensibilización. Si es necesario, con intervenciones disciplina-rias ágiles, tasadas, desplegadas con orden y criterio, y siempre desde el ámbito pedagógico propio de la vida en las comunidades educativas.**

Consecuentemente con las competencias establecidas en el artículo 132 de la Ley Orgánica 8/2013, del 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, el Director del Centro o, en su caso, cualquier otro miembro del Equipo Directivo por delegación expresa de aquél, dirigirá todas las actuaciones que se deriven de la apertura y desarrollo del presente Protocolo.

El Protocolo de intervención en el centro educativo



## Fase 1. La detección y la obtención de información preliminar

1. Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios y pruebas razonables de que puede estar produciéndose un caso de *ciberbullying* pondrá esta circunstancia en conocimiento de algún profesor, preferentemente el Tutor, Orientador o miembro del Equipo Directivo. Es imprescindible cuidar la confidencialidad y discreción en los procesos de comunicación. En cualquier caso, la información recibida deberá ponerse siempre en conocimiento del Equipo Directivo.

2. La información deberá ser analizada por el Equipo Directivo a la mayor brevedad con la colaboración del Tutor y del Orientador del Centro así como también, del Inspector del Centro:

a. Análisis de la información recibida, evidencias electrónicas<sup>4</sup> y, en su caso, pruebas de la situación que ha sido puesta en conocimiento.

“Se entiende por evidencia electrónica cualquier dato o información que pueda ser utilizado para determinar o demostrar la veracidad que prueba un hecho una vez realizado o bien que no ha sido realizado; por evidencia electrónica entendemos cualquier evidencia soportada en formato electrónico que permite archivar y reproducir la palabra, el sonido, la imagen y datos de cualquier otra clase.”

b. Determinación de alumnos implicados como presuntos agresores y víctimas. Valoración de antecedentes y posibles experiencias relacionales en espacios comunes, aulas, actividades complementarias y extraescolares.

<sup>4</sup> Es imprescindible identificar, obtener y conservar las evidencias y pruebas del acoso, sea cual fuere la forma en que se manifiesten. Siempre a los efectos de acreditar su autenticidad y relevancia en el caso con el mayor grado de seguridad y certeza posible. Serán imprescindibles en el proceso a desarrollar. Es importante tratar de conocer o asegurar la identidad de los posibles autores pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.

c. Valorar tanto la posibilidad de una entrevista con el alumno presuntamente objeto de maltrato como la de desarrollar un plan de entrevistas (según necesidad y pertinencia, a compañeros, profesorado, familias de los alumnos implicados...). Todo ello en el marco de la más absoluta discreción y confidencialidad.

## Ayudar a los alumnos a detectar y analizar las situaciones

Es especialmente importante poder guiar la acción de nuestros alumnos en los casos que presuntamente puedan ser considerados como *ciberbullying*. Ayudarles a analizar la situación y a tomar las decisiones adecuadas.

Esta no es una tarea sencilla. ¿Cómo podemos orientar a un niño o a un adolescente a valorar lo que puede estar pasando, y a tomar decisiones acertadas cuando tiene conocimiento de que puede ser víctima de algún tipo de burla o agresión a través de dispositivos TIC? ¿A qué debe prestar atención? ¿Debe comunicar inmediatamente cualquier situación nada más detectarla? ¿Debe intentar aclarar y solucionar él mismo la situación planteada?

Siempre podremos apelar a la consideración de depende. La respuesta adecuada debe tomar en cuenta varios factores: la situación en sí misma, sus características y gravedad, la edad de la víctima y su madurez, sus propias características personales y psicológicas, sus habilidades sociales, su rol en clase, la red de amigos y apoyos con que ésta cuenta...

La manera más sencilla de resolver estas cuestiones sería indicar que la respuesta adecuada es solicitar ayuda, a la mayor brevedad, tras tener conocimiento de aquello que puede estar afectándonos. Pero es necesario ir un poco más allá. De acuerdo con la experiencia sabemos que muchos alumnos no hablan y soportan la situación como pueden por temor a hacer o decir algo que agrave más las cosas. Otros, por el contrario, actúan y se mueven proactivamente; con sus propias herramientas, a veces con la ayuda y apoyo de algún compañero o amigo, se enfrentan directamente a la situación y a los agresores. Piensan, meditan, miden y consultan antes de hacer. En otros casos, este tipo de respuesta surge de manera explosiva, sin reflexión previa. Es una reacción, no una respuesta.

Como ya hemos mencionado, no todas las situaciones son iguales y no todos los que inicialmente podrían ser considerados como casos claros de *ciberbullying* lo son en realidad. Las relaciones entre adolescentes son complejas. La experiencia de que disponemos en los casos de maltrato entre iguales en el mundo físico nos ha enseñado muchas cosas. Entre

otras, a tasar bien cada situación e interpretarla en su justa medida con proporción y equilibrio. Chanzas y burlas pueden ser lesivas para nuestros alumnos, pero muchas de ellas pueden también formar parte de episodios puntuales, pasajeros y ocasionales, fácilmente detectables y abordables.

No obstante, es importante formar a nuestros alumnos para que puedan detectar, analizar y reflexionar sobre hipotéticas situaciones, siempre a los efectos de ayudarles a construir sus propias herramientas de lectura, valoración y toma de decisiones ante hechos que puedan ser vividos como conflictivos y dolorosos en las relaciones con sus iguales. Ayudarles a detectar, analizar, valorar y tomar decisiones; ayudarles a crecer con autonomía. **Ver Guía para la auto-valoración del alumnado.**

## Guía para la auto-valoración del alumno

¿Soy víctima de *ciberbullying*? ¿Qué puedo hacer? Guía para el análisis y la reflexión de los alumnos. (Material para uso didáctico del tutor)

### Propuesta para la reflexión de los alumnos en situaciones de conflicto por posible *ciberbullying*

La presente guía de **auto-reflexión** se propone como un documento de base que permitiría al profesorado testar con sus alumnos las dudas que ellos mismos pudieran tener sobre si determinadas situaciones deben o no ser consideradas como *ciberbullying*, así como las hipotéticas acciones a desarrollar. Se introduce también, como instrumento didáctico a desarrollar y personalizar en cada centro con las aportaciones que los propios alumnos (en actividades didácticas de prevención y sensibilización) puedan plantear en la secuencia de autoanálisis sugerida. Se entiende como un material a trabajar siempre con la supervisión de un adulto.

- La edad de los alumnos, así como su madurez, son consideradas un factor básico para determinar los pasos a dar por una posible víctima de *ciberbullying* cuando tiene conocimiento por primera vez de una situación que encaja en el fenómeno de referencia.
- Sin embargo, es indispensable establecer ciertos criterios para determinar si es necesario informar a los adultos a la primera señal de una agresión y si existe la posibilidad de actuar personalmente o con la ayuda de algún compañero para intentar detener lo que le afecta.
- La normativa sobre consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal de menores de edad establece que a partir de los 14 años éstos están habilitados a crear un perfil en una red social (y las acciones que de ello se derivan) sin el consentimiento expreso de los padres.

REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Aborda en su artículo 13 el consentimiento para el tratamiento de datos de menores de edad.

“Podrá procederse al tratamiento de los datos de los mayores de catorce años con su consentimiento, salvo en aquellos casos en los que la Ley exija para su prestación la asistencia de los titulares de la patria potestad o tutela. En el caso de los menores de catorce años se requerirá el consentimiento de los padres o tutores.”

- Podría utilizarse este parámetro citado como referencia para definir diferentes modos de actuar, en función de la edad, ante una supuesta situación de *ciberbullying*.
- Como propuesta a trabajar con los alumnos (extremando la prudencia), podría plantearse la siguiente secuencia de revisión de situaciones hipotéticas y toma de decisiones para adolescentes con edad superior a 14 años.

## Piensa y reflexiona

**1. Te enteras de que algún compañero puede estar haciendo cosas que te resultan ofensivas o desagradables utilizando para ello algún dispositivo tecnológico.** Por ejemplo, alguien ha grabado y colgado imágenes tuyas sin tu consentimiento en una red social o en una página web de vídeos; observas que han retocado ofensivamente una foto tuya o que está etiquetada de manera insultante; se te insulta o veja a través del WhatsApp o en algún blog, foro o chat; han suplantado tu identidad en la red social o mensajería instantánea y te utilizan para mandar mensajes a otras personas...

**2.** Analiza y valora lo sucedido, y piensa cómo te afecta en lo personal y social. A veces, se trata de bromas que no siguen en el tiempo o que consideras, incluso, que no son importantes. Si consideras que, por el momento, no sabes muy bien qué pasa y quieres enterarte bien antes de decidir qué hacer, reúne información (paso 4).

**3.** Aunque no dispongas de muchos datos, si lo que vives te sorprende y te sientes ofendido y sin posibilidad de respuesta, cuéntalo inmediatamente a tus padres y/o profesores. Puede ocurrir que algún compañero te cuente lo que está pasando o que tú mismo lo hayas detectado pero que no dispongas de posibilidades de saber quién ha provocado la situación; puede que sepas quién te ha ofendido, pero no te atreves a decirle nada. En otras ocasiones te enteras tarde, cuando ya lleva tiempo diciéndose algo insultante de ti o utilizándose alguna imagen tuya sin consentimiento y de modo inadecuado, y no sabes cómo proceder... Si te

sientes inseguro y dolido, informa de lo que conoces aunque no tengas demasiada información.

**4.** Reúne información (no te deshagas de ella) sobre lo que consideras que, en principio, puede ser algo ofensivo hacia ti y cómo, y mediante el uso de qué medios tecnológicos ha sido. Reflexiona sobre cómo te sientes. Puedes hablar con algún compañero con el que tengas confianza. Pregúntate:

- a. ¿Qué ha pasado?
- b. ¿Cómo ha ocurrido?: procedimiento utilizado y difusión. ¿Cuándo ha ocurrido?: el comienzo.
- c. ¿Durante cuánto tiempo lleva produciéndose la situación?
- d. ¿Quién o quiénes han desarrollado la acción y quiénes la conocen? ¿Es o son conocidos los autores?
- e. ¿Existe alguna situación previa que creas ha podido originar la situación?
- f. ¿Qué crees que pretenden los autores con sus acciones?

**5.** Escribe en un cuaderno todas aquellas cosas que has ido averiguando.

**6.** Escribe también cómo querrías que se solucionase o terminase la situación.

**7.** Si una vez analizada la situación sigues teniendo dudas y no tienes quién te pueda ayudar a desvelarlas, o si consideras que lo que está ocurriendo es grave y no puedes ni asumirlo ni controlarlo, habla inmediatamente con tus padres.

**8.** Si crees que, por la escasa gravedad de la situación, por sus características, o incluso, por quién puede estar ofendiéndote (procura consultar con alguien de tu confianza) puedes afrontar los hechos y actuar para que se detengan inmediatamente, valora la posibilidad de hablar o tomar contacto con el compañero o compañeros causantes de la situación que te está afectando.

**9.** En el caso de que la respuesta a tu intervención haya sido positiva y notes que se ha sido entendido y se comprende tu queja, asegúrate de que los hechos que te han afectado dejan realmente de producirse y de que no quedan rastros significativos de los mismos. Exige que esto sea siempre así. Puedes buscar la ayuda de algún compañero en este proceso. Si es posible esta opción y la has llevado a cabo, escribe en tu cuaderno qué ha pasado y cómo te ha respondido.

**10.** Si esta intervención no ha tenido éxito o tienes serias dudas sobre lo que puede pasar a partir de ese momento, pon en conocimiento de tus padres y/o profesores la situación en cuanto puedas.

**Pedir ayuda no es de cobardes. Todo lo contrario.**

### IMPORTANTE

*Un alumno menor de 14 años SIEMPRE debería disponer de referencias claras para poner en conocimiento de sus padres o profesores cualquier situación que entienda lesiva para su intimidad, dignidad, su honor o su propia imagen.*

*En función de factores tales como el tipo de comportamiento detectado, la permanencia y duración del mismo, su gravedad, impacto e incluso su causa, adolescentes menores de esta edad podrían asimismo guiarse por los pasos citados, si bien, en principio, parece aconsejable que aquéllos informen a los adultos próximos de la situación.*

## Fase 2. La valoración del caso: indagación y primeras respuestas

1. Con carácter preliminar, el **Equipo Directivo analizará y valorará la situación** a la luz de los datos y evidencias recabados de la información preliminar. De la citada valoración y según los indicios y pruebas con los que se cuenta, dependerá la adopción de medidas a planificar. Incluida la posibilidad de apertura de procedimientos disciplinarios y, en su caso, sancionadores, según lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno y en la normativa vigente. La tasación de la situación es fundamental para configurar el itinerario a seguir en el proceso.

2. **Ante evidencias de *ciberbullying* y, sin perjuicio de seguir recopilando y analizando la información pertinente, en esta segunda fase se contemplará con carácter prioritario la intervención inmediata, a los efectos de intentar evitar que la situación conocida siga manteniéndose en el tiempo. Todo ello, previo a la toma de decisiones que pueda plantearse al final del proceso. Detener, parar con rotundidad y rapidez la situación detectada.**

*El Equipo Directivo ha de garantizar, a través de las intervenciones que se estimen pertinentes por parte del profesor o profesores que se designen, el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y escucha del alumno-víctima, aportándole seguridad y atención incondicional. Asimismo, resulta imprescindible que, sin perjuicio de las acciones de investigación a desarrollar, se pongan en marcha medidas que permitan evidenciar el cese del acoso. Puede ser de interés abordar la situación en el grupo o grupos-aula afectados o implicados, en el contexto de un proceso de reflexión y toma en consideración de lo acontecido, y de los pasos subsiguientes a poner en marcha por el centro.*

3. **La investigación** contemplará actuaciones a continuación detalladas:

### 3.1. Acciones de búsqueda de información

3.1.1. **Los implicados** (víctima y agresor o agresores): solicitud de información y obtención de referencias específicas de la situación detectada:

- **La entrevista con la víctima.** La entrevista con la víctima deberá contemplar la acogida de la misma, la valoración de los efectos y consecuencias producidos, la discreción y confidencialidad de las actuaciones, la posible identificación de los presuntos agresores y la imprescindible garantía de discreción y toma en consideración de lo expuesto y del desarrollo de acciones que se estimen pertinentes en función de la valoración del caso.

- **La entrevista con el posible agresor o agresores.** Deberá contemplar la información sobre los hechos acontecidos y las evidencias encontradas, su valoración de los mismos, su actitud ante las consecuencias producidas y, de modo expreso, ante subsiguientes procesos de reparación del daño y reconciliación.

### 3.1.2. Las familias de los alumnos implicados (víctima y agresor o agresores):

- **Las entrevistas con la familia del alumno víctima** deberán incorporar cautelas que garanticen la actitud decidida hacia la intervención correctora en caso de que sea preciso, el ajuste a reglamento y la discreción dentro del proceso de investigación, así como la solicitud de colaboración para eventuales actuaciones subsiguientes tales como, el contacto con la familia del presunto agresor.

- **Las entrevistas con la familia del agresor** o agresores deberá cuidar especialmente la aportación ordenada de los datos recabados, la solicitud de colaboración en el proceso de valoración y toma de decisiones definidos, y el adecuado tratamiento de posibles respuestas de confrontación ante la situación planteada.

La intervención con y de las familias es absolutamente fundamental. No suele ser sencillo afrontar estas situaciones por parte de las familias implicadas; tanto si se trata de la familia del alumno acosado como si hacemos referencia a la o las familias de los supuestos agresores.

En el primer caso, la inquietud y posible ansiedad por que cesen las situaciones que están afectando a su hijo suelen suponer un elemento de presión que ha dees encesario saber gestionarse con delicadeza y sensibilidad. En las primeras fases de la investigación debe actuarse con la suficiente agilidad y eficiencia para ir tomando decisiones adecuadas, si bien con la prudencia exigible en cualquier proceso de tales características. Este difícil equilibrio es imprescindible.

En el caso de las familias de los posibles acosadores, es fundamental informar, aportar evidencias y pedir la máxima colaboración. No es infrecuente detectar cierto grado de negación o trivialización de las circunstancias que van notificándose; reacción que habrá de tratarse asimismo con la necesaria sensibilidad y argumentación.

### 3.1.3. Entorno próximo

- **Compañeros que puedan ser conocedores de la situación**

Las entrevistas con los compañeros posibles conocedores de la situación detectada deberán en todo caso recabar información y solicitar la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir los efectos perniciosos producidos.

- **Los profesores de los alumnos afectados o implicados**

Es imprescindible recabar información y la colaboración de los profesores de los alumnos afectados o implicados.

- La acción ordenada, adecuadamente documentada, secuenciada y planificada es una garantía para contar con la colaboración de todos aquellos (compañeros o profesores) que forman el contexto de relación de los alumnos implicados.

**3.2. Informe. La información recabada deberá detallar** lo más explícitamente posible los siguientes apartados:

*a. La naturaleza, intensidad y gravedad de los hechos.*

- b. Alumnos implicados y afectados.*
- c. Duración de la situación.*
- d. Efectos producidos.*
- e. Conocimiento de la situación por compañeros.*
- f. Características de los medios y dispositivos utilizados.*

Resulta imprescindible ordenar adecuadamente las actuaciones y garantizar la información a los implicados sobre el proceso desarrollado y la discreción en el tratamiento de los datos e información recabada.

**3.3. Conclusiones.** Puede estimarse aportar información precisa del proceso a la Comisión de Convivencia del Centro<sup>5</sup> y, en su caso, al Servicio o Área de Inspección Educativa.

**3.4. Solicitud de asesoramiento.** La complejidad de este tipo de situaciones puede derivar en la necesidad de consulta y asesoramiento a Servicios externos al centro, según las circunstancias, necesidad y pertinencia. Entre otros, Agencia Española de protección de Datos, Agentes Tutores de Policía Local, Servicios Sociales o Unidades de Investigación Tecnológica o Delitos Telemáticos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional y Guardia Civil).

**4.** El maltrato entre iguales es concebido ordinariamente como una situación en la que un alumno se convierte en víctima al estar expuesto, **de forma continua y reiterada**, a acciones agresivas, insultantes o vejatorias (verbales, físicas o psicológicas y emocionales) que lleva a cabo otro alumno o grupo de alumnos. **Si añadimos la derivada del canal tecnológico** a este tipo de comportamientos podremos encontrar similitudes y puentes entre las situaciones.

<sup>5</sup>En el marco de las funciones y competencias que tengan asignadas, en su caso.

**5. Para la valoración y tasación de una posible situación de *ciberbullying*<sup>6</sup>, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:**

- a. Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los medios y dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos.
- b. Naturaleza y expansividad de la posible difusión de las acciones.
- c. Facilidad/Dificultad para detener el *ciberbullying*.
- d. Tiempo de exposición de la víctima al *ciberbullying*.
- e. Edad y características psicológicas de ésta y de los presuntos agresores.
- f. Repercusión e impacto en la víctima.

**6. En el supuesto de confirmación de *ciberbullying* entre iguales, podrán adoptarse medidas de naturaleza cautelar (art. 11, Ley 2/2010, de 15 de junio, de Autoridad del Profesor)<sup>7</sup>, informándose de las mismas al Tutor y Orientador, a la Comisión de Convivencia y, en su caso, a la Inspección Educativa, solicitándose de unos y otros la reflexión sobre las condiciones y criterios básicos del plan de intervención a desarrollar. Tal como establece el artículo citado, la adopción de medidas cautelares será comunicada a los padres o representantes legales de los alumnos.**

A veces no es posible encontrar evidencias suficientes. Pero, incluso en este tipo de situaciones, es absolutamente relevante tomar en consideración las declaraciones de la víctima en los supuestos en que no existan circunstancias que hagan dudar de la veracidad de lo declarado (tales como contradicciones o conflicto o animadversión conocidos previamente) cuando se aprecie persistencia y firmeza en lo expuesto y se evidencie claramente la verosimilitud del testimonio.

<sup>6</sup> Es importante para el diagnóstico de un caso de *ciberbullying* (ya se ha expresado más arriba) que la agresión sea repetida y no un hecho aislado. El envío aislado de mensajes desagradables, aun siendo una conducta indeseable, no debería ser considerado, sin más reflexión ni análisis, como un caso de *ciberbullying*.

<sup>7</sup> Norma de ámbito de aplicación en la Comunidad de Madrid.

**6.1. Adopción de medidas urgentes:** el Equipo Directivo, con el conocimiento y asesoramiento del Orientador del Centro y , del Servicio de Inspección Educativa, adoptará medidas de atención y apoyo al alumno objeto de maltrato: entre otras tomar de decisiones sobre procesos de ayuda y mejora de las condiciones personales, de interacción y habilidades sociales, así como del rendimiento escolar

**6.2. Valoración sobre posibilidad de poner en conocimiento de Ministerio Fiscal o Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad de Estado o locales.**

**MINISTERIO FISCAL**

C/ Hermanos García Noblejas, 37. 2ª planta. 28037 Madrid Tfno.: 914931057 /  
914931186

**CAMPAÑA CONTRA EL ACOSO ESCOLAR**

[seguridadescolar@policia.es](mailto:seguridadescolar@policia.es)

**7.** Cuando, tras la valoración de la situación detectada (naturaleza, características, intensidad y gravedad y efectos), no se derive una evaluación de *ciberbullying*<sup>8</sup>, se tomará en consideración el desarrollo proporcionado de actuaciones que puedan incluir, respuestas de apoyo al alumno considerado víctima, rectificación y reparación de las acciones inadecuadas detectadas, comunicación a las familias y a la Comisión de Convivencia de la valoración efectuada y, de manera singular, el desarrollo de actividades didácticas de sensibilización, información y formación del alumnado (Posible paso a fase 5).

**Todas las actuaciones de investigación realizadas, dirigidas y orientadas por el Equipo Directivo del Centro, se detallarán en un Informe específico custodiado por el citado Equipo Directivo.**

<sup>8</sup> Se hace referencia a situaciones en las que, a pesar de haberse producido alguna acción ofensiva por parte de terceros, la valoración del hecho en sí no permite hablar de *ciberbullying*. Esta situación deberá, no obstante, contemplar acciones que permitan cerrar el círculo y el restablecimiento de pautas de comportamiento adecuadas entre las partes.

## Fase 3. El Plan de actuación

### En caso de confirmación de ciberbullying

#### Los objetivos

El cese del acoso

La protección, cuidado y apoyo de y a la víctima

La reparación del daño producido, el perdón y la reconciliación

La sensibilización de la comunidad educativa

En todo caso, la acción del centro debe ir encaminada a abordar la situación en el contexto de la acción educativa (de sensibilización, preventivas y correctoras) que un centro debe tener previstas para situaciones de conflicto en las relaciones entre sus alumnos. Las TIC han introducido nuevas formas de interacción y comunicación que sin duda incorporan aspectos positivos, pero también riesgos. Riesgos evidentes de magnificación y extensión incontrolada de formas de relación carentes de ética, sensibilidad y empatía entre los iguales. Toda la comunidad educativa, y, en especial, las familias deben ser conscientes de esta perspectiva.

#### 1. Actuaciones con los alumnos afectados e implicados:

1.1. Con la víctima: desarrollo de acciones de apoyo y protección, programas específicos de apoyo personal y social; derivación, si procede, a servicios externos.

1.2. Con el agresor o agresores: desarrollo de programas de ayuda personal y social, pertinencia de aplicación del RRI y posible derivación a servicios externos.

1.3. Con los compañeros: información básica; desarrollo de programas de favorecimiento de la convivencia pacífica y sensibilización.

1.4. Actuaciones para la facilitar procesos de mediación entre víctima y agresor. Generar condiciones para la resolución del conflicto: (1) asunción de responsabilidades de los agresores, (2) reparación del daño, (3) perdón y reconciliación, y (4) nueva configuración

relacional. Todo ello a través de formatos de ayuda o mediación: con la participación de grupos de iguales, o a través de la acción tutorial, del equipo o departamento de Orientación, o de la Comisión de Convivencia.

**En el contexto de las actuaciones educativas, víctimas y agresores deben considerarse alumnos a los que acompañar en un proceso de ayuda, de diferente configuración, naturaleza y espectro, pero proceso de ayuda en cualquier caso.**

## **2. Actuaciones con las familias:**

2.1. Del alumno víctima: orientación sobre indicadores relevantes de comportamiento, pautas de atención y apoyo, seguimiento del caso, y orientación sobre posibles apoyos externos al centro.

2.2. Del alumno agresor: orientación sobre indicadores relevantes de comportamiento, pautas de atención, apoyo y control de conductas, seguimiento del caso y orientación sobre posibles apoyos externos al centro.

## **3. Con el profesorado:**

3.1. Información.

3.2. Sensibilización.

3.3. Formación para la prevención y actuación en situaciones de *ciberbullying* y favorecimiento del desarrollo de patrones de convivencia pacífica.

**Todas las actuaciones realizadas y dirigidas por el Equipo Directivo en el diseño y desarrollo del Plan se detallarán en el Informe específico citado en la fase 2 de este Protocolo.**

## **Fase 4. Evaluación y seguimiento del Plan**

1. Del caso concreto: resultados del plan en relación a la víctima y al agresor, situación de la víctima y del agresor, y actuaciones desarrolladas no previstas en el plan.

2. De las actuaciones desarrolladas en el aula y en todo el centro.
3. De las actuaciones de sensibilización y formación del profesorado.
4. Del proceso de reflexión, análisis y sensibilización con las familias y el resto de la Comunidad Educativa.
5. Del trabajo y actuaciones de la Comisión de Convivencia del Centro especialmente.

**Todas las actuaciones llevadas a efecto en el proceso de seguimiento del Plan se recogerán en el Informe citado en las fases 2 y 3. Se aportará copia del Informe a la Comisión de Convivencia del Consejo Escolar del centro.**

## **Fase 5. Información y sensibilización: la necesidad de prevenir**

El Equipo Directivo y la Comisión de Convivencia del Centro han de promover el diseño y desarrollo de actuaciones de información y sensibilización en la comunidad educativa en su conjunto. Esta es una tarea necesaria e imprescindible para informar y formar, para afrontar los retos desde la prevención. Conductas insolidarias, de abuso y dolor pueden servirnos de herramienta para la reflexión conjunta, para el análisis sosegado de lo que ha pasado, de por qué ha pasado, de los efectos que ha generado, de las soluciones planteadas y de las actuaciones desarrolladas. Aunque prevenir es imprescindible (ver capítulos 3, 4 y 5), la acción de sensibilización tras acontecimientos cercanos y hechos reales es singularmente efectiva.

# El círculo del bullying

Modos de respuesta/roles de los alumnos ante una situación de bullying



Olweus describe las características de posibles implicados en los procesos. (1) Los que inician el acoso y toman parte activa en él; (2) Los que toman también parte activa pero no han iniciado el entramado del acoso; (3) Los que no tienen parte activa en la situación pero apoyan lo que está pasando; (4) Los que disfrutan de lo que está pasando pero no muestran un apoyo abierto; (5) Los que consideran que lo que ocurre no es asunto ni problema suyo; (6) los que no disfrutan de lo que está ocurriendo pero piensan que no deben intervenir; y (7) Y aquellos a los que les repugna lo que ocurre y pasan a la acción intentando evitarlo.

El experto que de una manera explícita inició los trabajos de investigación más relevantes en torno a los comportamientos de acoso y maltrato entre iguales, Olweus<sup>9</sup>, ya advirtió desde sus primeros trabajos (1970) de la configuración compleja de este tipo de comportamientos, alejada de la frecuente simplificación que asocia el fenómeno a la relación entre un agresor o agresores y una víctima. Su esquema de interpretación detalla una compleja red de relaciones que pueden crear, sostener y alimentar este tipo de conductas. Una red de la que no se escapa prácticamente ningún alumno del grupo clase en el que se producen las detestables acciones. Si bien sus estudios y notables investigaciones se han conocido de modo especialmente ligado al denominado bullying en los espacios físicos, sus interpretaciones son perfectamente aplicables a las situaciones que son de referencia en este texto. Con matices, sin duda, pero sustancialmente aplicables.

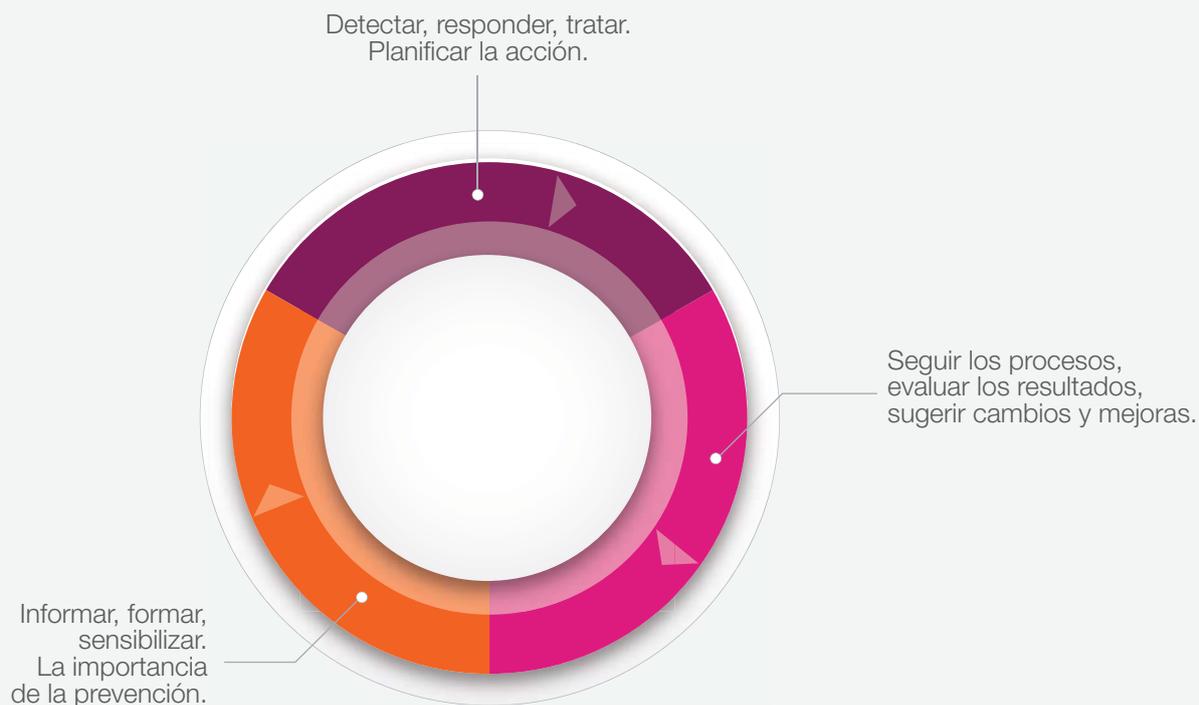
Olweus describe de forma magistral la necesidad de analizar de forma completa el complejo entramado de relaciones y reacciones que pueden observarse entre el grupo de compañeros y/o conocidos de una víctima en una situación de acoso entre iguales.

Es imprescindible observar la realidad en su conjunto y abordar las tareas de prevención y sensibilización en cualquier caso. Pero también en situaciones derivadas de casos y conflictos específicos en las que se requiere una respuesta ágil, eficaz y sólida en el núcleo de las acciones manifestadas, y que son causa de sufrimiento y dolor en la víctima, ahondando en el tejido de red que ha podido ser cómplice del conflicto en sí, y en sus diversos ámbitos de desarrollo y circunstancias. Así como también apelar a la necesidad de incrementar la capacidad de respuesta solidaria de los componentes de los grupos que, en muchas ocasiones, son espectadores y protagonistas inactivos del discurso de dolor evidenciado.

Información y sensibilización como corolario final a un proceso abordado y, no poco importante, como espacio para la prevención, y, en su caso, adecuada detección y respuesta. La retroalimentación como escenario básico para la acción.

<sup>9</sup> <http://www.acosomoral.org/pdf/Olweus.pdf>

Las TIC están consideradas vehículos, herramientas, senderos vertiginosos para llegar, para alcanzar las cosas. Pero ¿quién garantiza que se accede a lo que parece razonable acceder? ¿Quién garantiza la captura conceptual de aquello a lo que se llega, que se toca, incluso se incorpora? ¿Quién garantiza la adecuada interpretación y gestión de los contenidos a los que se accede?



Las TIC están consideradas vehículos, herramientas, senderos vertiginosos para llegar, para alcanzar las cosas. Pero ¿quién garantiza que se accede a lo que parece razonable acceder? ¿Quién garantiza la captura conceptual de aquello a lo que se llega, que se toca, incluso se incorpora? ¿Quién garantiza la adecuada interpretación y gestión de los contenidos a los que se accede?

## La importancia de la formación de adultos: padres y profesores

No debe descartarse la posibilidad de favorecer la organización de módulos de sensibilización con padres y profesores en los contenidos abordados y expuestos en las actividades didácticas propuestas para los alumnos. Las experiencias de información y formación para adultos, de padres y profesores conjuntamente, suelen dibujar excelentes resultados si están adecuadamente diseñadas y planificadas.

Desarrollar actividades de información y sensibilización suele suponer también incorporar adecuadas cuotas de formación, imprescindibles para el correcto proceso de consolidación de buenas prácticas en el tratamiento del *ciberbullying*. La formación como espacio para el desarrollo de ideas, conceptos, herramientas y procedimientos para la acción segura y eficaz. La formación entendida, asimismo, como forma de crear equipos cohesionados y rigurosos en la elaboración de marcos de acción pertinentes y proporcionados. Entendida también como espacio para generar colaboración entre colectivos en la comunidad educativa, crear criterios compartidos, dar seguridad y estabilidad a las acciones.

## Ejemplos de actividad para trabajar padres y profesores

### **Información y sensibilización como De especial interés para padres y madres**

Guía INTECO para padres y madres

<http://www.inteco.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/Proteccion/menores/guiapadresymadres.pdf>

¿Conoces cómo te protege la Ley en internet?

<http://www.e-legales.net/index.shtml>

## Actividad nº 1:

Los hechos y las evidencias: Usos inadecuados de la red y las pantallas digitales existen.

### 1. Objetivos:

- 1.1. Reflexionar sobre el concepto de legalidad y actividad delictiva en el uso de las TIC.
- 1.2. Favorecer la participación y el debate sobre el uso saludable de las TIC, sus riesgos e inconvenientes.

**1.3.** Analizar las infracciones legales más corrientes en el uso inadecuado de las TIC.

**1.4.** Utilizar conocimientos disponibles para un uso responsable de las TIC. Derechos y responsabilidades.

**1.5.** Promover la reflexión sobre pautas de información al alumnado e hijos y supervisión de usos.

## **2.** Material:

Lectura de alguna de las noticias que se detallan en el capítulo 2 del texto.

## **3.** Propuesta de actividades:

**3.1.** Analizar por grupos diferentes noticias seleccionadas.

**3.2.** Analizar por grupos las circunstancias que concurren en los casos expuestos y las posibles causas.

**3.3.** Desarrollar un debate en gran grupo sobre las prácticas de riesgo conocidas y los procedimientos para trabajar con alumnos e hijos la ética que debe regir el comportamiento en el contexto tecnológico en sus diferentes ámbitos: telefonía móvil, chats, redes sociales, grabación y difusión de imágenes...

**3.4.** Definir posibles propuestas para la acción por parte de padres y educadores.

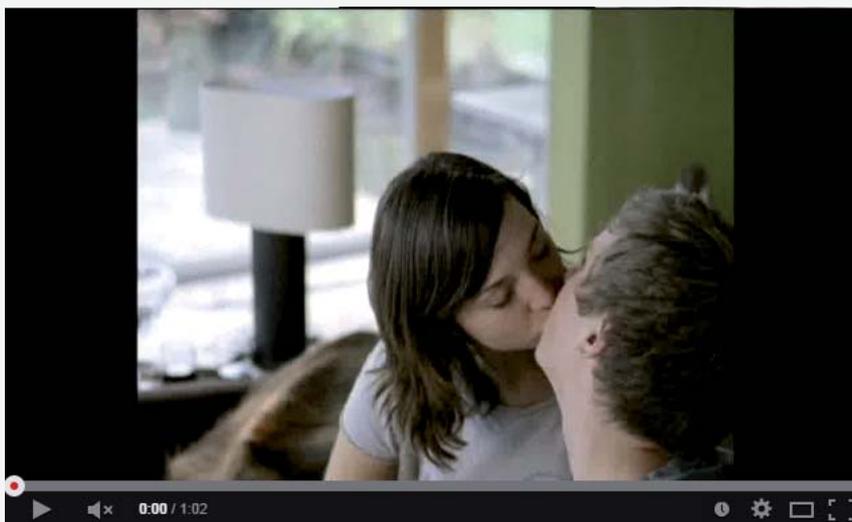
## Actividad nº 2:

Usos y abusos de Internet: ¿Demasiado tiempo en las pantallas?

1. Objetivos: Reflexionar sobre los usos de Internet por parte de los menores de edad.

2. Material:

**Vídeo de la “Campaña 1+1=0 problemas”:** Spot utilizado en la campaña “Hacemos un trato” cuyo objetivo es equilibrar el ocio digital con otras formas de ocio entre los menores. Imágenes que muestran la conducta de inmersión excesiva en dispositivos tecnológicos por parte de un adolescente y sus consecuencia



[http://www.youtube.com/watch?v=ZY6AWxM\\_G10](http://www.youtube.com/watch?v=ZY6AWxM_G10)

3. Actividades:

3.1. Visualización del vídeo propuesto.

3.2. Análisis individual sobre las ideas propuestas en el vídeo.

3.3. Puesta en común de las valoraciones.

3.4. Elaboración de conclusiones del gran grupo sobre las ideas propuestas.

3.5. Propuesta de ideas y actividades para mejorar las condiciones de uso actual de las TIC por parte de los menores de edad.

## Actividad nº 3:

Derechos y deberes de niños y responsabilidades de los padres

### 1. Objetivos:

1.1. Reflexionar sobre los derechos y deberes de los niños en el uso de internet.

1.2. Favorecer la participación y el debate sobre el uso saludable de las TIC por los menores de edad y sobre las responsabilidades de los adultos en el aprendizaje de alumnos e hijos.

1.3. Generar conocimiento sobre recomendaciones para adultos en el proceso de aprendizaje de hijos y alumnos en TIC.

1.4. Promover la reflexión sobre pautas de información al alumnado y supervisión de usos.

### 2. Material:

Un material de gran interés para trabajar de manera activa el contenido es la publicación “navega seguro”. Derechos de niños y deberes de los padres (Agencia Española de Protección de Datos)



[https://www.agpd.es/portaIwebAGPD/canal\\_joven/common/pdfs/recomendaciones\\_menores\\_2008.pdf#](https://www.agpd.es/portaIwebAGPD/canal_joven/common/pdfs/recomendaciones_menores_2008.pdf#)

### 3. Actividades:

3.1. Lectura individual previa y debate en gran grupo sobre las conclusiones que sugiere el texto.

3.2. Elaboración de conclusiones del gran grupo sobre las ideas propuestas.

3.3. Propuesta de ideas y actividades para mejorar las condiciones de uso actual de las TIC por parte de los menores de edad.

Asimismo, resulta especialmente relevante para abordar este tipo de actuaciones la información recogida en las siguientes referencias:

**Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.**

Campaña “Antes de colgar tu imagen en la red, piénsalo”.

<http://www.youtube.com/watch?v=ugmShCOi3zM>

**Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid**

(Vídeos de información y sensibilización)

<http://www.tudecideseninternet.es/menores/>

**Pantallas Amigas**

<http://www.pantallasamigas.net/>

**Chaval.es**

<http://www.chaval.es/chavales>

**Asociación Protégeles**

<http://www.protegeles.com>



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

red.es