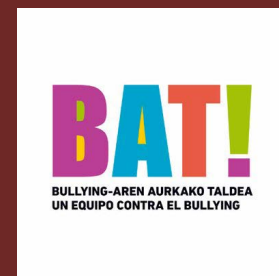



BIZIKASI

Orientaciones para la actuación en los centros educativos ante un caso de ciberbullying



A decorative graphic consisting of a red dotted line that starts at the top center, curves down and to the left, then loops back up and to the right, and finally curves down and to the left again, ending near the bottom left of the page.

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco:
<http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1.^a, diciembre 2020 • © Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Departamento de Educación • Internet: www.euskadi.eus • Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco (Donostia-San Sebastián, 2 - 01010 Vitoria-Gasteiz) • Maquetación: EkipoPO

Introducción



El sociólogo Johan Galtung afirma que existe violencia cuando una persona no puede desarrollar al máximo todas sus potencialidades debido a factores que se lo limitan o impiden. La violencia entre iguales y más concretamente el acoso en el ámbito escolar dificulta y erosiona profundamente el desarrollo de esas potencialidades, al poner en entredicho la seguridad que precisan las alumnas y alumnos para desarrollarse plenamente y para vincularse con el medio escolar.

Es fundamental dotar y proveer a toda la comunidad educativa de enfoques, estrategias y herramientas que promuevan una convivencia de calidad y que ayuden a superar visiones culturales y de género basadas en estereotipos y prejuicios. En ese sentido Bizikasi incide con permanente énfasis en la necesidad de actuar en clave proactiva invirtiendo la mayoría de los esfuerzos en el cuidado de la calidad de la convivencia.

El **ciberacoso** es una forma de acoso. Sin embargo, tiene algunas características propias que es necesario conocer, que le dan un sentido específico y en ocasiones único a este comportamiento. Posteriormente señalaremos las más importantes.

El uso generalizado de las redes sociales ha generado un aumento de las posibilidades de intercambio de comunicación e incide claramente en las actitudes y conductas que se dan en el proceso de interrelación, añadiendo una nueva dimensión que bien pudiera quedar reflejada en otro término asociado al de ciberconvivencia: **ciberconducta**.

La práctica muestra que este aspecto de la conducta se ha convertido también en **objeto de aprendizaje** y por tanto tenemos la posibilidad de trabajarlo desde el ámbito educativo.

Desgraciadamente, al igual que ocurre presencialmente, las conductas que se dan en los procesos de interrelación virtual no siempre se

desarrollan bajo los parámetros de la convivencia positiva, dando lugar a situaciones que vulneran gravemente el bienestar socio-emocional del alumnado. Dentro de estas conductas contrarias a la convivencia positiva, destaca por su virulencia el ciberacoso.

La situación vivida a raíz del confinamiento por la COVID-19, ha puesto en primer plano esta modalidad de acoso escolar, donde un o una menor es atormentado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado o se convierte en el blanco de otro menor o un grupo de menores a través de medios tecnológicos como el correo electrónico, páginas web, redes sociales, juegos online o mensajes en teléfonos móviles (adaptación de Aftab, 2010).

En la gestión de los casos de ciberacoso es fundamental la colaboración del profesorado - sobre todo tutores y tutoras y los componentes del Equipo BAT- y las familias para orientar, ayudar e intervenir ante estas situaciones. Asimismo, es esencial una intervención inmediata, para impedir el enorme daño que pueden causar estas conductas.

Los comportamientos de ciberacoso pueden entrar en el terreno de las responsabilidades civiles y también penales, que posteriormente concretaremos.

Las presentes Orientaciones pretenden resaltar los criterios básicos para proporcionar una respuesta educativa urgente a los casos de ciberacoso.

Cuestiones clave a las que trataremos de responder

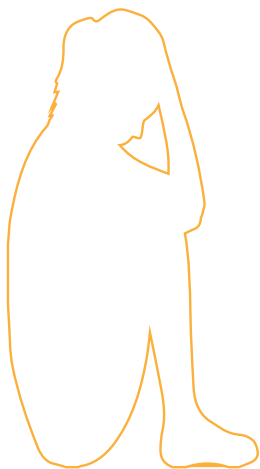
- ¿Cuáles son las características diferenciadoras del ciberbullying?
- ¿Cuáles son las conductas más habituales de ciberbullying?
- ¿Qué consecuencias legales puede tener?
- ¿Cómo deben actuar los centros educativos y los menores victimizados?
- ¿Qué normas deben trabajarse en una situación de educación on-line?
- ¿Cómo denunciar comportamientos abusivos y pedir ayuda?

Índice



| | |
|---|-----------|
| Bullying y ciberbullying: similitudes y diferencias | 7 |
| Similitudes | 7 |
| Diferencias | 8 |
| Ciberbullying: conductas de ciberacoso más habituales | 10 |
| Ciberbullying: orientaciones para la intervención | 12 |
| Actuaciones inmediatas | 13 |
| Actuaciones de urgencia para la protección del alumnado presuntamente acosado | 14 |
| Ciberviolencia de género. Violencia de control entre adolescentes | 16 |
| Ciberbullying: el marco jurídico | 18 |
| Ciberconducta. Normas de actuación on-line | 20 |
| Respuestas a preguntas frecuentes | 22 |
| Enlaces para denunciar comportamientos abusivos | 26 |
| Recursos | 27 |
| Direcciones WEB | 27 |

Bullying y ciberbullying: similitudes y diferencias



El ciberbullying es una modalidad específica del bullying, pero con matices derivados del entorno virtual donde se desarrolla. Además, es importante destacar que en el ciberbullying pueden darse dos formas de actuación:

1. Actuación reforzadora de un bullying ya emprendido donde la víctima conoce a sus agresores o agresoras.
2. Actuación sin antecedentes, donde la víctima comienza a recibir mensajes acosadores, amenazas, exclusiones explícitas, hostigamiento... a través de los medios técnicos desconociendo la identidad del agresor y el "por qué" de la actuación acosadora. En ocasiones, después de estar llevando a cabo este tipo de acoso los agresores completan la acción con una actuación presencial, cara a cara (Hernández Prados, 2006).

Similitudes

- Desequilibrio de poder / Indefensión

En el ciberbullying, el desequilibrio de poder es mayormente de carácter social o psicológico. En todo caso, el efecto del acoso y del ciberacoso es el mismo: a través del reconocimiento de la vulnerabilidad en la víctima, crear un desequilibrio de poder que desde el abuso del mismo genere indefensión en la víctima.

- Intencionalidad

En ambos casos existe la intención de causar daño a la víctima. En principio los daños causados por la ingenuidad o falta de competencia digital no deberían considerarse ciberacoso sino

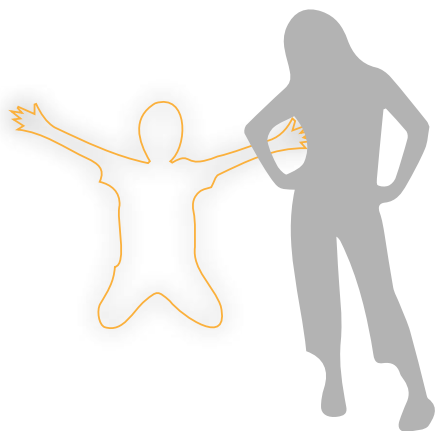
uno de los peligros personales y sociales de la ciberconducta (Ortega, 2015).

- Repetición

Es una de las características más discutidas entre los investigadores. La facilidad para multiplicar la ofensa fuera del control del agresor supone un elemento tan significativo y de tanto alcance que algunos autores consideran que, en sentido estricto, en ciberacoso no debería hablarse de repetición, ya que no hay forma de controlar el número de veces que la agresión se reproduce. En consecuencia, con una única conducta agresora es posible lograr victimización.

- Personalización

Los comportamientos acosadores suelen ir dirigidos hacia alumnos concretos, no son genéricos. Sin embargo, las imprudencias en la red que en principio no tienen ánimo acosador pueden acabar convirtiéndose en ciberacoso debido a lo explosivo e incontrolado.



Diferencias

| Ítem | Ciberacoso en relación al acoso |
|--|--|
| “Tempo” / Rapidez y comodidad | Enormemente más rápido, explosivo e incontrolado y muchísimo más fácil por no conllevar el contacto físico |
| Repetición | Con una única agresión es posible hacer un gran daño, crear victimización |
| Intencionalidad/ Imprudencia | Los efectos de los comportamientos imprudentes que no se han realizado con la intención de acosar, pueden ser tan graves como los de las agresiones intencionadas |
| Amplitud del lugar físico y del momento | El acoso se puede llevar a cabo desde cualquier sitio y en cualquier momento |
| Amplitud de la audiencia | En el ciberbullying pueden darse audiencias especialmente grandes y en multitud de ámbitos y espacios virtuales aumentando la exposición pública y multiplicando exponencialmente el daño |
| Desprotección | En el ciberbullying no existen refugios, no hay donde esconderse. Sensación de desamparo superior al bullying |
| Nivel de exposición | En el ciberbullying adquiere especial relevancia la “opinión pública”. El sentimiento de vergüenza es mucho mayor, lo que multiplica el perjuicio en la autoestima de la víctima y dificulta el proceso de resiliencia |

| | |
|--|---|
| Durabilidad en el tiempo | El contenido del acoso permanece en el lugar alojado mientras no sea eliminado, perpetuando "sine die" el acoso |
| Medios | Mucho más diversos, pues todos se basan en medios tecnológicos variados, aunque la modalidad del acoso no cambie (chantaje, insultos, etc.) |
| Paralización | Es muy difícil paralizar las agresiones, una vez que están en la red |
| Anonimato "invisibilidad" de los acosadores | El anonimato agrava el sentimiento de victimización al tiempo que incrementa la sensación de impunidad en el agresor. Efecto desinhibidor que fomenta el comportamiento acosador |
| Consecuencias | Son imprevisibles, en el corto tiempo y de cara al futuro. Las imágenes y los textos pueden quedar en la red de manera permanente. Diríamos que adquieren vida propia |
| Indagaciones | Mucho más limitadas pues los centros no tienen capacidad jurídica para intervenir en las comunicaciones entre su alumnado si no se han realizado en el centro o con medios tecnológicos del centro. Es preciso que intervenga la Ertzaintza / Policía Municipal |
| Colaboración escuela-familia | Es esencial, no solo importante. |
| Responsabilidades legales | Son mayores y más graves que en el caso del acoso |

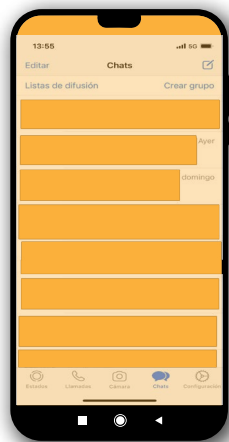
En todo caso, se ha de tener en cuenta que al igual que en el bullying presencial, estos comportamientos se dan en los grupos de iguales ante los ojos de muchos otros alumnos y alumnas (**espectadores**), por lo que el papel que desarrollan éstos resulta crucial a la hora de entender este fenómeno y en la gestión y resolución de los casos de acoso.

Desgraciadamente, al igual que en el bullying, en el ciberbullying además de actuaciones que animan y apoyan claramente la actitud de la persona agresora, hay muchas otras respuestas sutiles que convierten en cómplices a las personas que las llevan a cabo: sonrisas frente al desprecio, reenviar mensajes con contenido humillante, participar en la difusión de rumores, marcar un "like" ante un comentario despectivo, indicar con emoticonos la aprobación de la agresión... convierten también a esas personas en acosadores y acosadoras.

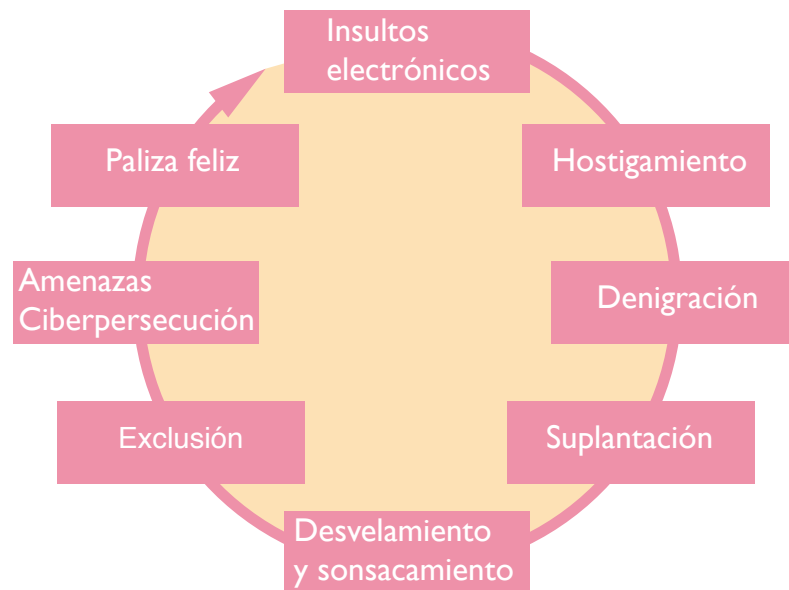
En este mismo sentido, resulta tan falso como peligroso pensar que en el acoso existe la posibilidad de ejecutar un papel "neutral". No actuar frente al comportamiento acosador normaliza y naturaliza la violencia, que así se impone por medio de los mecanismos de desconexión moral.

Por lo tanto, para frenar el ciberacoso es imprescindible alertar sobre lo que está ocurriendo, y adquirir un **posicionamiento claro e inequívoco** en contra de todo tipo de violencia, incluido el ciberacoso, entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Cyberbullying: conductas de ciberacoso más habituales

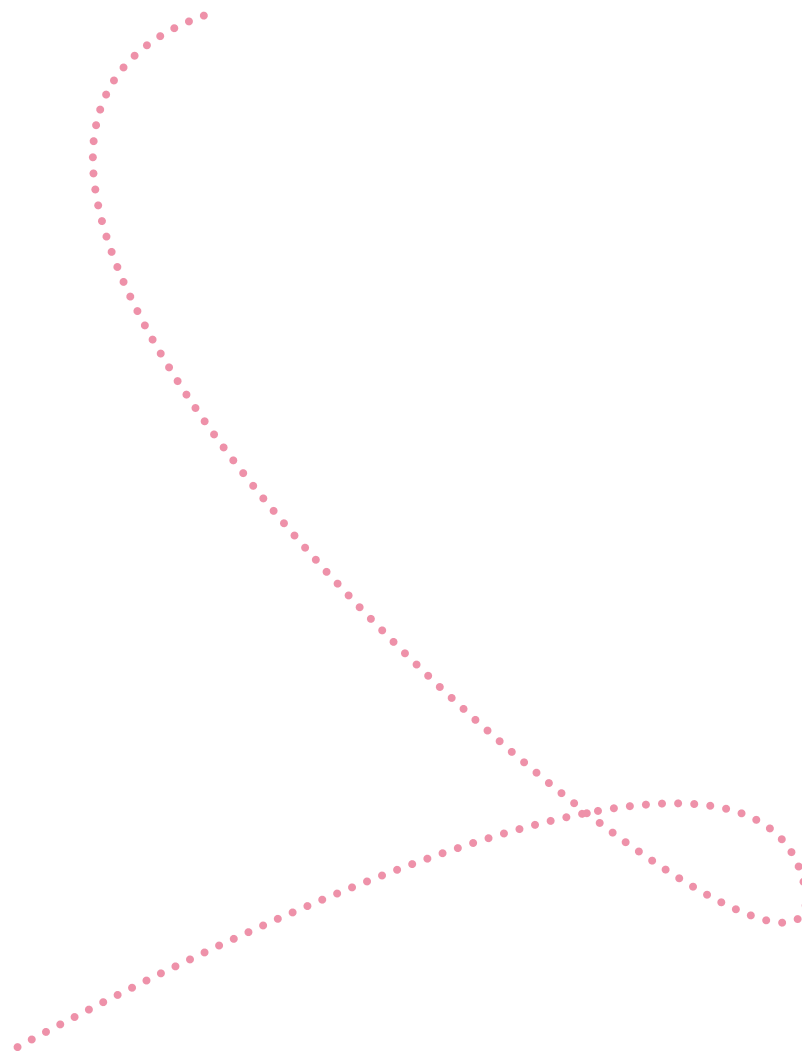


Kowalsky et al (2010) ordenan las distintas conductas de cyberbullying en las siguientes categorías:

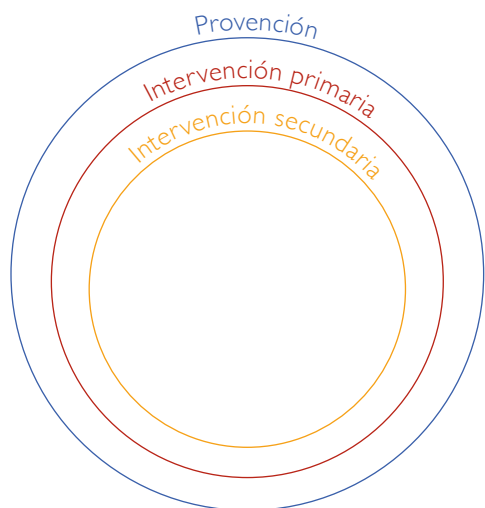


En la siguiente tabla aparecen especificadas algunas conductas asociadas a las distintas categorías.

| Categoría | Conductas concretas en el entorno educativo |
|--------------------------------------|---|
| Insultos electrónicos | Insultarse mutuamente, bien de forma privada o en contextos virtuales públicos, durante un periodo de tiempo breve |
| Hostigamiento | Enviar mensajes ofensivos a una víctima de una forma reiterada y alargada en el tiempo. |
| Denigración | Difundir información despectiva y falsa, rumores, actuaciones degradantes... hacia otra persona a través de la web, teléfonos móviles, redes sociales... |
| Suplantación | Suplantar la identidad de la víctima, bien creando un perfil falso o utilizando la clave de acceso y enviar contenidos desagradables, insultantes o agresivos a otras personas en una red social, un foro de mensajes, un chat... como si hubieran sido enviados por la propia víctima. |
| Desvelamiento y sonsacamiento | Revelar información comprometida de la víctima a otras personas, adquirida bien de forma espontánea y privada o sonsacada a la víctima. |
| Exclusión | Excluir activamente a una persona en una red social no dejándola participar. |
| Ciberpersecución | Enviar reiteradamente mensajes desagradables o amenazantes a través del e-mail, chats... o perseguir y acechar a la víctima en las redes sociales donde se relaciona. |
| Paliza feliz (happy slapping) | Agredir físicamente a una persona a la que se graba en video con el móvil y luego colgarlo en las redes sociales. |



Cyberbullying: orientaciones para la intervención



La propuesta de intervención debería incluir la provención (actuaciones de carácter organizativo, metodológico y curricular que promuevan la construcción de la convivencia positiva), la intervención primaria (aplicación de medidas específicas cuando se detectan situaciones de ciberacoso incipientes), y la intervención secundaria (minimización del impacto y protección a las víctimas, cese de la dinámica acosadora, control al alumnado con comportamiento agresor y medidas restaurativas).

A la hora de elaborar las presentes orientaciones hemos procurado no perder las perspectivas de la provención y de la intervención primaria. Sin embargo, dada la situación provocada por el confinamiento del pasado curso escolar y la necesidad de disponer de una herramienta lo más ágil posible, se ha decidido que se ubiquen únicamente en el ámbito de la intervención secundaria y sobre aquellos aspectos que son específicos del ciberacoso. Ello no impide la obligatoriedad de seguir el [Protocolo del acoso](#) en vigor, que es el que se regula en la *Resolución de la Viceconsejera de educación sobre las instrucciones que regulan la aplicación del protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la CAPV*.

Por su parte el «[Protocolo de actuación escolar ante el Cyberbullying](#)», elaborado por el EMICI (Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Cyberbullying) no sustituye al Protocolo del acoso escolar. Su objetivo es el de servir de complemento al mismo en aquellos casos que así lo requieran.

Actuaciones inmediatas

Máxima celeridad

Ante una demanda de intervención por ciberacoso, es esencial actuar con la máxima celeridad pues la propagación por la red es exponencial e incontrolada. Por esta razón, los plazos señalados en el Protocolo vigente se acortarán lo máximo posible. Ello no obsta para que el centro actúe siempre bajo el criterio de continuar recabando los datos necesarios para realizar una valoración objetiva sobre las conductas manifestadas.

Recopilación de evidencias

Si los hechos se hubiesen producido en el medio escolar o con medios tecnológicos del centro, es fundamental por parte de éste la obtención y conservación de las pruebas y evidencias sobre los hechos sucedidos: e-mails, sms, mensajes recibidos a través de plataformas de mensajería y redes sociales (WhatsApp, Telegram, Instagram, Tik-Tok, Snapchat, etc.), realizando, en su caso, capturas o fotografías de la pantalla, que puedan servir como prueba del proceso o situación de acoso o intimidación.

Si los hechos se hubiesen producido en la esfera privada y el centro hubiese conocido su existencia, informará a la familia sobre la importancia de obtener y conservar las pruebas y evidencias sobre lo sucedido.

Protocolo del acoso y Procedimientos correctores de conducta del Decreto 201/2008

Siempre que los hechos se produzcan en el medio escolar o con medios tecnológicos del centro, se abrirá el Protocolo del acoso escolar y, su fuese necesario, el procedimiento corrector de conductas del decreto 201/2008 para lo que se contactará con el inspector o inspectora de referencia.

De forma complementaria, aunque los hechos no hubiesen sucedido en el centro, si se constata la existencia de una relación causa-efecto con la actividad escolar en el sentido regulado por el Artículo 33 del Decreto 201/2008, también se procederá de la manera descrita en el anterior párrafo.

Denuncia ante la Ertzaintza o el Juzgado-Fiscalía

Los centros no tienen la capacidad legal de investigar y rastrear en las redes sociales los mensajes recibidos y enviados por el alumnado si estos se ha producido en sus dispositivos particulares. Esta es una función de la policía o de la justicia. Por ello, en función de la gravedad, es necesario poner en conocimiento los hechos y solicitar las oportunas medidas cautelares de protección a la fiscalía o a la policía.

Mientras actúa la instancia policial o judicial, el centro continuará con la gestión del Protocolo/Procedimiento corrector de conductas abiertos, mediante la recogida de datos sobre los hechos que se están enjuiciando y, en su caso la comunicación a esta instancia, si de ellos se dedujese alguna evidencia para la resolución del caso.

Contacto con el alumnado y familia del alumnado que sufre acoso

Este contacto debe ser permanente, cada día o incluso en varios momentos a lo largo del día de manera discreta, por parte de la persona que el centro designe: tutor o tutora, componente del equipo BAT, etc.

La actuación coordinada entre la familia y el centro educativo es fundamental; debe ser en la misma dirección y con los mismos objetivos. Cuando eso no sucede, el primer perjudicado es el acosado.

Contacto con el alumnado y familia del alumnado con comportamientos presuntamente acosadores

Siempre que exista alguna evidencia sobre la existencia de ciberacoso, aunque sea de naturaleza indiciaria como por ejemplo capturas de pantalla del móvil del alumnado agredido, la dirección del centro actuará para cortar las agresiones. Advertirá al alumno o alumna y a su familia sobre la necesidad de parar estos comportamientos y sobre las posibles repercusiones, tanto de carácter personal-humano como educativas y en el ámbito judicial, si los comportamientos resultasen ciertos.

Cuando existan indicios de la conducta de ciberacoso, establecer medidas cautelares, incluyendo la supervisión o privación temporal del uso del teléfono móvil e Internet, en función del caso y tipo de ciberacoso. Es importante que este tipo de medidas consten en el ROF o RRI del centro.



Actuaciones de urgencia para la protección del alumnado que sufre acoso

Recomendaciones para el alumnado acosado y su familia

Cuando una alumna o alumno sufre ciberacoso, es importante que su familia o personas más cercanas se interesen por la situación que está pasando, sus emociones y sentimientos. Mantener una actitud de ayuda que le permita descargar la tensión emocional a partir de la confianza que le proporciona su familia, puede ser el primer hito para comenzar a salir de la situación.

La actitud de ayuda por parte de la familia tiene, además, otros componentes importantes que posibilitarán que quien ha sido acosado adquiera o mejore progresivamente las estrategias de seguridad en sus nuevas intervenciones en la red: el bloqueo por su parte a quien ha realizado el ciberacoso, la búsqueda de un grupo de colegas que le defiendan en la red, conseguir que los gestores de la red eliminen los ataques recibidos, las capturas de pantalla que puedan servir como pruebas, la necesidad de no responder a provocaciones, etc. Todo ello también será la base para salir del ciberacoso en clave resiliente.

En el siguiente [vídeo](#) se proporciona ayuda sobre cómo puede ser este proceso.

En los capítulos 3º y 4º del Protocolo de actuación escolar ante el cyberbullying así como en el siguiente [vídeo](#) se describen recomendaciones y actuaciones dirigidas tanto a la familia como al alumnado agredido.

Apoyo por parte del centro para el alumnado que sufre acoso

Resulta fundamental el [apoyo emocional](#) adulto que sirva de guía, compañía y pueda llevar a cabo el seguimiento de la situación. Esa persona de referencia será elegida por la persona acosada.

Los pasos a seguir con la víctima podrían ser los siguientes:

- Mostrar acercamiento emocional y empático.
- Evitar el sentimiento de culpabilización.
- Demostrar confianza.
- Analizar respuestas anteriores y alternativas posibles.
- Entrenar el afrontamiento.
- Poner en marcha y en práctica las decisiones.

Además de lo apuntado anteriormente, sería de gran ayuda contar con la implicación de alumnado ciberayudante siempre que este alumnado hubiese recibido formación previa.

Trabajo con el alumnado espectador

Desde el comienzo de las intervenciones, es necesario actuar sobre uno de los factores más importantes del contexto en el que se produce el ciberacoso: el grupo de iguales. No podemos olvidar la extraordinaria importancia que tienen los espectadores para parar este tipo de comportamientos e impedir su propagación. Toda actuación que no tenga en consideración esta evidencia, tendrá altísimas posibilidades de fracaso.

Ciberviolencia de género. Violencia de control entre adolescentes



Queremos destacar este tipo de ciberacoso porque a menudo entre las víctimas se entiende que no es importante, o no se detectan ni se reconocen las señales de alarma, o el miedo paraliza la necesaria reacción de denuncia.

El control exhaustivo al que se ven sometidas las víctimas, generalmente chicas adolescentes que se inician en las [relaciones de pareja](#), con demasiada frecuencia se ve como algo normal, natural, tanto por quienes sufren esa situación como por los que lo cometen.

Este tipo de ciberacoso se produce a cada vez edades más tempranas y pueden ser la antesala de futuros maltratos.

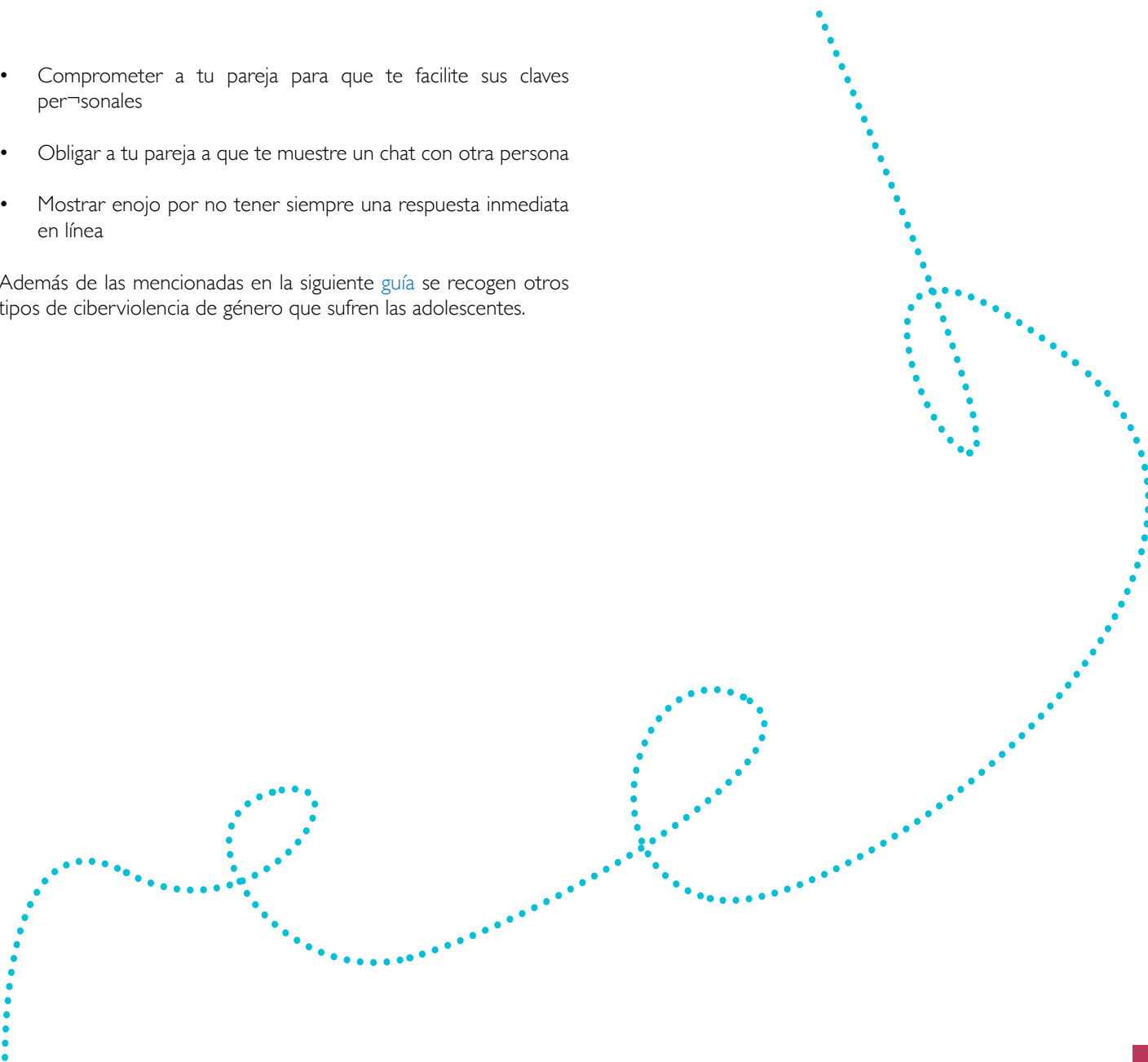
El siguiente decálogo de [Pantallas Amigas](#) ayuda a identificar actuaciones como acoso de control.

10 formas de violencia de género digital:

- Acosar o controlar a tu pareja usando el móvil
- Interferir en relaciones de tu pareja en Internet con otras personas
- Espiar el móvil de tu pareja
- Censurar fotos que tu pareja publica y comparte en redes sociales
- Controlar qué hace la pareja en las redes sociales
- Exigir a tu pareja que demuestre donde está con su geolocalización
- Obligar a tu pareja a que te haga llegar imágenes íntimas

- Comprometer a tu pareja para que te facilite sus claves personales
- Obligar a tu pareja a que te muestre un chat con otra persona
- Mostrar enojo por no tener siempre una respuesta inmediata en línea

Además de las mencionadas en la siguiente [guía](#) se recogen otros tipos de ciberviolencia de género que sufren las adolescentes.



Cyberbullying: el marco jurídico



Tal y como señala la [Instrucción 10/2005](#) del Fiscal General del Estado:

(...) el concepto de acoso escolar es metajurídico, pudiendo tener diversas significaciones jurídica penales, desde la mera falta a la comisión de un delito grave.

Cuando los hechos tengan la entidad suficiente, la conducta de acoso podrá calificarse conforme al tipo penal previsto en el art. 173.1, que castiga al que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral.

Aunque los comportamientos de ciberacoso tienen encaje dentro de varios tipos penales, existe una legislación estatal específica que protege a los menores objetos del mismo:

- Código Civil
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, que regula «El derecho fundamental al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, garantizado en el artículo dieciocho de la Constitución, será protegido civilmente frente a todo género de intromisiones ilegítimas, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley Orgánica» (Art. Primero, Uno), y «Cuando la intromisión sea constitutiva de delito, se estará a lo dispuesto en el Código Penal. No obstante, serán aplicables los criterios de esta ley para la determinación de la responsabilidad civil derivada de delito» (Art. Primero, Dos),
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, donde se afirma que «Los menores tienen derecho al honor, la intimidad personal y familiar y a la

propia imagen» (4.1), y «Los padres o tutores y los poderes públicos respetarán estos derechos y los protegerán frente a posibles ataques de terceros» (Art.4.5).

- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley Orgánica 2/ 2006, de 3 de mayo, donde se reconoce el papel de la [escuela](#) en la prevención y lucha [contra el acoso escolar](#).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de [Protección de Datos Personales](#) y garantía de los derechos digitales.

De forma complementaria, en Euskadi la legislación vigente es:

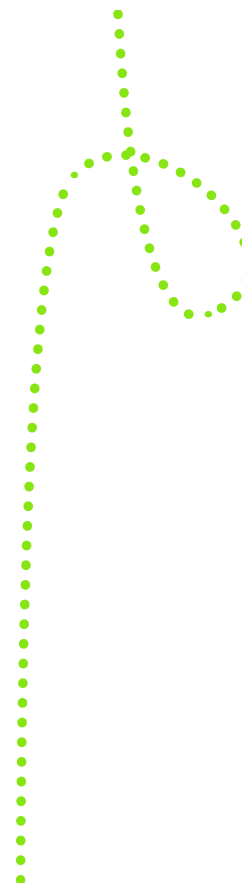
- LEY 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Decreto 201/2008, de 2 de diciembre, sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En todos los casos, es importante tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- a. El desconocimiento no exime de la responsabilidad por los actos cometidos.
- b. La responsabilidad penal depende de la gravedad de la conducta y de la actitud de quien la ha realizado. Además, puede existir responsabilidad civil.
- c. A los menores de 14 no se les puede exigir responsabilidad penal y se les aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección de

menores del Código Civil. Se aplican principalmente sanciones económicas a sus responsables legales.

- d. Entre los 14 y los 18 años, existe una responsabilidad penal por los actos cometidos, que son juzgados según los preceptos que emanan de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero.



Ciberconducta. Normas de actuación on-line



El uso generalizado de las redes sociales ha evidenciado la dimensión de la ciberconvivencia y ha posibilitado que, durante el confinamiento, las personas siguiéramos haciendo lo que resulta fundamental en nuestra vida: comunicarnos con nuestros iguales y compartir experiencias vitales.


Debido a que las nuevas generaciones son nativas digitales, tal vez pudiéramos suponer que tienen *per se* incorporadas y desarrolladas las pautas de funcionamiento positivo y de uso seguro y crítico que una alfabetización digital aporta. Sin embargo, esta suposición no refleja la realidad de lo que sucede.

Para lograr una ciberconvivencia positiva en las redes sociales se hace necesario educar al alumnado en la adopción de **buenas prácticas** para sí y para otras personas, que trasciendan los aspectos técnicos y que aborden educativamente criterios de competencia social, de equilibrio emocional y de desarrollo moral cuando pongan en marcha sus interacciones en la red (Avilés 2018).


La necesidad de aprender sobre ciberconvivencia comienza por el profesorado, por lo que es preciso que se dote de las **competencias** necesarias para gestionarla con el alumnado del que se responsabiliza.

Además de las capacidades técnicas, es preciso que desarrolle otras de naturaleza **comunicativa y relacional**, básicas para la interacción con el alumnado. En este sentido, pondrá en marcha algunas pocas pautas y directrices esenciales para lograr tal finalidad, por ejemplo, sobre la grabación y difusión de las sesiones, quiénes pueden participar, el inicio y final del chat, etc.

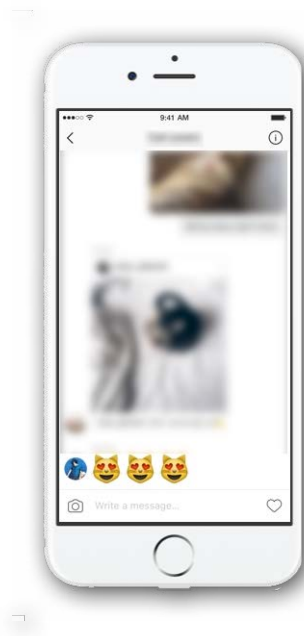
A partir de lo señalado, cabe mencionar la importancia de dedicar tiempo de calidad a la elaboración de normas conjuntas con la participación efectiva del alumnado, que contribuyan a la convivencia positiva en el espacio virtual y a la eficacia de la interacción on-line, así como a la evaluación de las mismas.



Dentro de ese contexto de elaboración conjunta, a continuación, se describen algunos aspectos a tener en cuenta a la hora de llegar a acuerdos:

- Importancia de la buena gestión de las relaciones en las redes sociales.
 - Importancia de la adopción de códigos de buenas prácticas en ellas.
 - Procedimiento de actuación en el proceso de interacción virtual.
 - Establecimiento de medidas técnicas que contribuyan a la ciberseguridad.
 - Establecimiento de pautas y modos de participación. (Netiqueta...).
 - Adquisición de compromisos tanto individuales como colectivos.
 - Valoración de los aprendizajes, compromisos, cambios y reacciones producidos.
- 

Respuestas a preguntas frecuentes



- a. Se ha colgado una imagen en Instagram. El que lo ha hecho solo ha actuado una vez, ¿puede ser ciberacoso?

¡Sin duda que puede serlo si la imagen es ofensiva!

El que haya una única acción inicial no evita la posibilidad de ciberacoso ya que, una vez en la red, la acción agresora puede repetirse de manera incontrolada.

- b. Xabier no tenía intención de hacer daño, pero...

Xabier no era consciente de la imprudencia que estaba cometiendo. Sin embargo:

– Los efectos de su comportamiento pueden ser tan graves como los de las agresiones intencionadas. Aunque no lo haya pretendido, el resultado final puede ser ciberacoso ya que un conocido de Xabier ha utilizado lo que este había colgado en Instagram para agredir a Ane. Una vez que los mensajes o fotos se han subido a la red, ya escapan del control de quien los ha emitido.

– Él o su familia no están exentos de la responsabilidad por los actos cometidos.

- c. Parar el ciberacoso ¿cómo lo hacemos?

Los educadores estamos obligados a actuar para evitar el ciberacoso si sabemos de su existencia. No podemos eludir esta responsabilidad. Es necesario actuar urgentemente, apoyar a la alumna o alumno acosado para ayudarle a salir de la espiral de sufrimiento y reparar el daño que ha sufrido, así como para proporcionarles estrategias y herramientas para desarrollar una ciberconducta saludable.

También será preciso trabajar con su grupo-clase. El ciberacoso corroe los cimientos de igualdad y simetría que deben presidir las relaciones. Por ello es preciso, que sea objeto de intervención educativa por parte del centro. Nunca, en ningún caso, debe inhibirse ante este tipo de comportamientos.

1. Si es alumnado de nuestro centro:
 - a. En cuanto dispongamos de indicios, nos pondremos en contacto con la familia del alumnado con comportamientos de ciberacoso, para que los pare y los elimine de la red. También entraremos en contacto con la familia del alumnado que sufre el ciberacoso...
 - b. La dirección del centro está obligada a abrir el Protocolo del acoso y, si procede, el procedimiento corrector de conductas del Decreto 201/2008.
2. Si el alumno o alumna agredido es de nuestro centro, pero no quien ha tenido comportamientos agresores:
 - a. Es necesario actuar codo con codo con la familia del alumnado agredido para parar la agresión. En función de esta, quizás sea preciso que la familia ponga una denuncia ante la ertzaintza o la fiscalía.

- d. El posible ciberacoso se ha producido en el centro y con sus medios tecnológicos.

La dirección del centro o la persona/s en quien delegue, puede realizar las averiguaciones e investigaciones precisas para conocer los hechos sucedidos, incluidas las que se realizan en los soportes tecnológicos.

Es fundamental la conservación de las pruebas y evidencias sobre los hechos sucedidos.

Se abrirá el Protocolo del acoso y, si procede, el procedimiento corrector de conductas del Decreto 201/2008.

Se valorará el establecimiento de medidas cautelares.

- e. El posible ciberacoso se ha producido en el centro, pero con dispositivos particulares.

Es esencial parar las agresiones. Para ello, la dirección del centro puede retirar los móviles de quienes hayan tenido comportamientos presuntamente acosadores, que dejará en custodia para ser entregados a la Ertzaintza o la fiscalía, si finalmente hay indicios de ciberacoso.

Es fundamental la conservación de las pruebas y evidencias sobre los hechos sucedidos.

Se abrirá el Protocolo del acoso y, si procede, el procedimiento corrector de conductas del Decreto 201/2008.

Se valorará el establecimiento de medidas cautelares.

- f. El posible ciberacoso ha sucedido fuera del centro con dispositivos particulares.

Es necesario actuar al lado de la familia del alumnado agredido para parar la agresión. En función de esta, quizás sea preciso que la familia ponga una denuncia ante la Ertzaintza o la fiscalía ya que el centro no tiene la capacidad de investigar en los hechos sucedidos.

Aunque el centro no tenga la capacidad de investigar los hechos, es preciso que preste toda su atención a la alumna o alumno acosado, tal y como se ha descrito en el punto c) anterior.

En función de si el alumnado es del centro o no, se actuará conforme a lo señalado anteriormente, en relación a la apertura del Protocolo del acoso y el procedimiento corrector de conductas del Decreto 201/2008. Ídem respecto de la adopción de medidas cautelares.

g. ¿Son posibles medidas provisionales?

Cuando existan indicios de la conducta de ciberacoso, valorar el establecimiento de medidas provisionales, incluyendo la supervisión o privación temporal del uso del teléfono móvil e Internet, en función del caso y tipo de ciberacoso. Es importante que este tipo de medidas consten en el ROF o RRI del centro.

En función de la gravedad de los hechos sucedidos, la dirección del centro puede retirar el móvil de quienes hayan tenido comportamientos presuntamente acosadores, que dejará en custodia para ser entregados a la Ertzaintza o la fiscalía, si finalmente hay indicios de ciberacoso.

h. Hemos encontrado la imagen que demuestra el ciberacoso, pero no podemos saber quién ha sido:

Recordar que los centros no tienen la capacidad legal de investigar y rastrear en las redes sociales los mensajes recibidos y enviados por el alumnado si esta se ha producido en sus dispositivos particulares. Solamente puede hacerlo si se ha producido desde dispositivos del centro. La policía o la fiscalía sí tienen esta capacidad.

i. Existen indicios de delito, ¿Cómo actuar?

La valoración sobre si una conducta puede ser delito o falta penal es compleja. Por ello ante este tipo de situaciones, las direcciones de los centros pedirán asesoramiento a la Inspección de Educación.

De cara a las posibles actuaciones, es necesario tener en cuenta el Art. 75 del D. 201/2008, que señala textualmente que la dirección del centro debe de ser activa en la comunicación de los hechos a la Fiscalía:

Artículo 75. – Notificación al Ministerio Fiscal.

1.– Si el instructor o instructora estima que la conducta o hechos imputados pueden ser constitutivos de delito o falta penal deberá ponerlo en conocimiento del director o directora para su traslado al Ministerio Fiscal y a la Inspección de Educación, si procede.

2.– Cuando el alumno o alumna sea menor de edad, deberán comunicar, además, en su caso, a los efectos previstos por los artículos 18 y 19 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal del Menor las siguientes circunstancias:

- a) El hecho de que están siendo objeto de corrección en el ámbito educativo.
- b) El hecho de haberse producido conciliación.
- c) El hecho de haberse producido reparación o la existencia de compromiso para ello.

3.– El director o directora enviará al correspondiente Delegado o Delegada Territorial de Educación copia de la notificación al Ministerio Fiscal.

Si debido a la interposición de una denuncia la Fiscalía solicitase colaboración, la dirección la proporcionará siempre, con el asesoramiento de la Inspección de Educación.

j. ¿Recopilar evidencias sobre los hechos sucedidos?

Es fundamental la conservación de las pruebas y evidencias sobre los hechos sucedidos: e-mails, sms, mensajes recibidos a través de plataformas de mensajería (WhatsApp, Instagram, TikTok, Telegram, Snapchat, etc.), realizando, en su caso, capturas o fotografías de la pantalla, que puedan servir como prueba del proceso o situación de acoso o intimidación.

k. ¿Los centros educativos pueden tener alguna responsabilidad en el ciberacoso?

El personal y la dirección de los centros educativos tiene responsabilidad en el cuidado de los menores que están a su cargo. Son las responsabilidades in vigilando, in organizando o in eligendo. No cumplir con las mismas puede derivar en responsabilidades civiles e incluso penales tanto individuales como del propio centro.

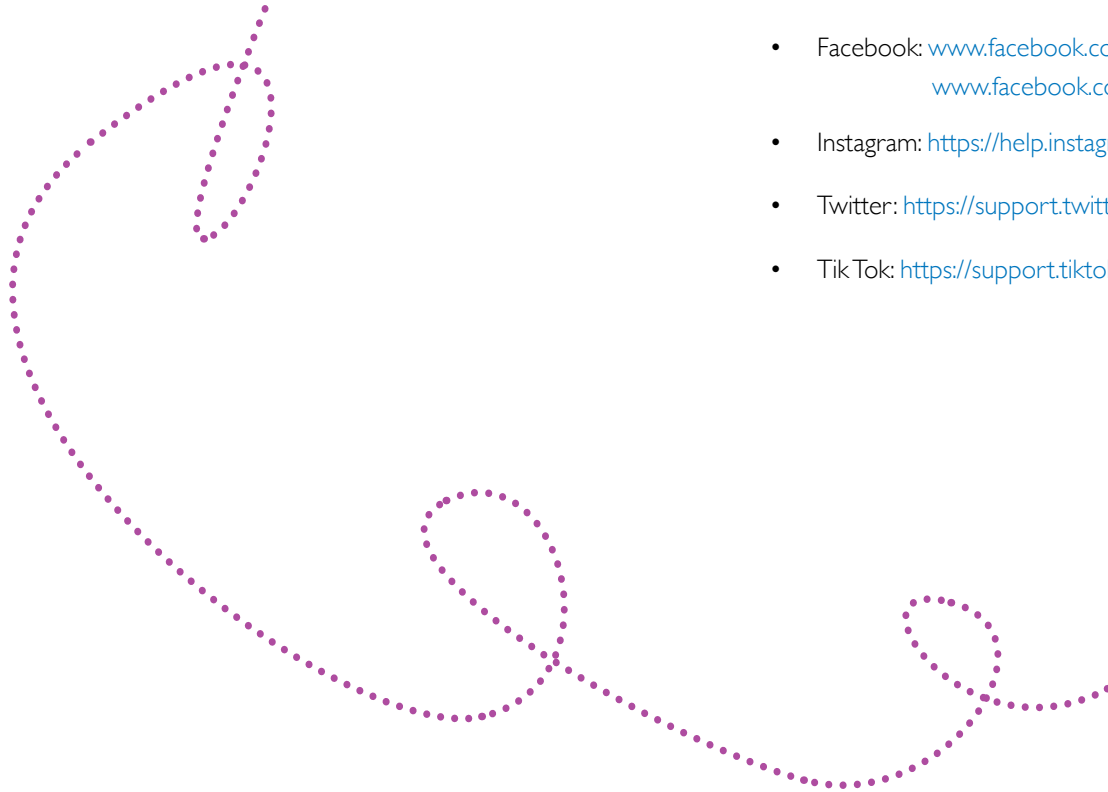
A continuación, a modo de ejemplo recogemos algunos de los preceptos legales del Código Civil sobre la cuestión:

- Artículo 1902: «El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado».
- Artículo 1903: «Las personas o entidades que sean titulares de un centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesor del centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias. La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño».

- Artículo 1904: «El que paga el daño causado por sus dependientes puede repetir de éstos lo que hubiese satisfecho. Cuando se trate de centros docentes de enseñanza no superior, sus titulares podrán exigir de los profesores las cantidades satisfechas, si hubiesen incurrido en dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones que fuesen causa del daño».



Enlaces, recursos y direcciones web



Enlaces para denunciar comportamientos abusivos

- Servicio de ayuda a la infancia y la adolescencia [Zeuk](https://www.zeuk.es) [esan](https://www.esan.es) 116111
- AEPD (Agencia Española de Protección de Datos): <https://www.aepd.es/es>
- Snapchat: www.snapchat.com/safety
- Facebook: www.facebook.com/safety/tools
www.facebook.com/safety/bullying
- Instagram: <https://help.instagram.com/285881641526716>
- Twitter: <https://support.twitter.com/articles/20169998>
- Tik Tok: <https://support.tiktok.com/es/privacy-safety>

Recursos

- [Protocolo de actuación escolar](#) ante el ciberbullying
- Materiales de formación [Basque Cybersecurity Centre](#)
- [Guía pedagógica](#) para trabajar la educación en las nuevas tecnologías. Uso responsable, preventivo y educativo.
- Ciberbullying: [Prevenir y actuar](#)
- [Videotutorial de privacidad en Facebook](#)
- [Videotutorial de privacidad en Twitter](#)
- [Videotutorial de privacidad en Instagram](#)
- [Videotutorial de privacidad en YouTube](#)
- [Videotutorial de privacidad en Snapchat](#)
- [Videotutorial de privacidad en WhatsApp](#)

Direcciones WEB

- [Bizikasi ekimena](#)
- [Prevención Ciberbullying](#)
- [Internet segura for Kids. INCIBE](#)

