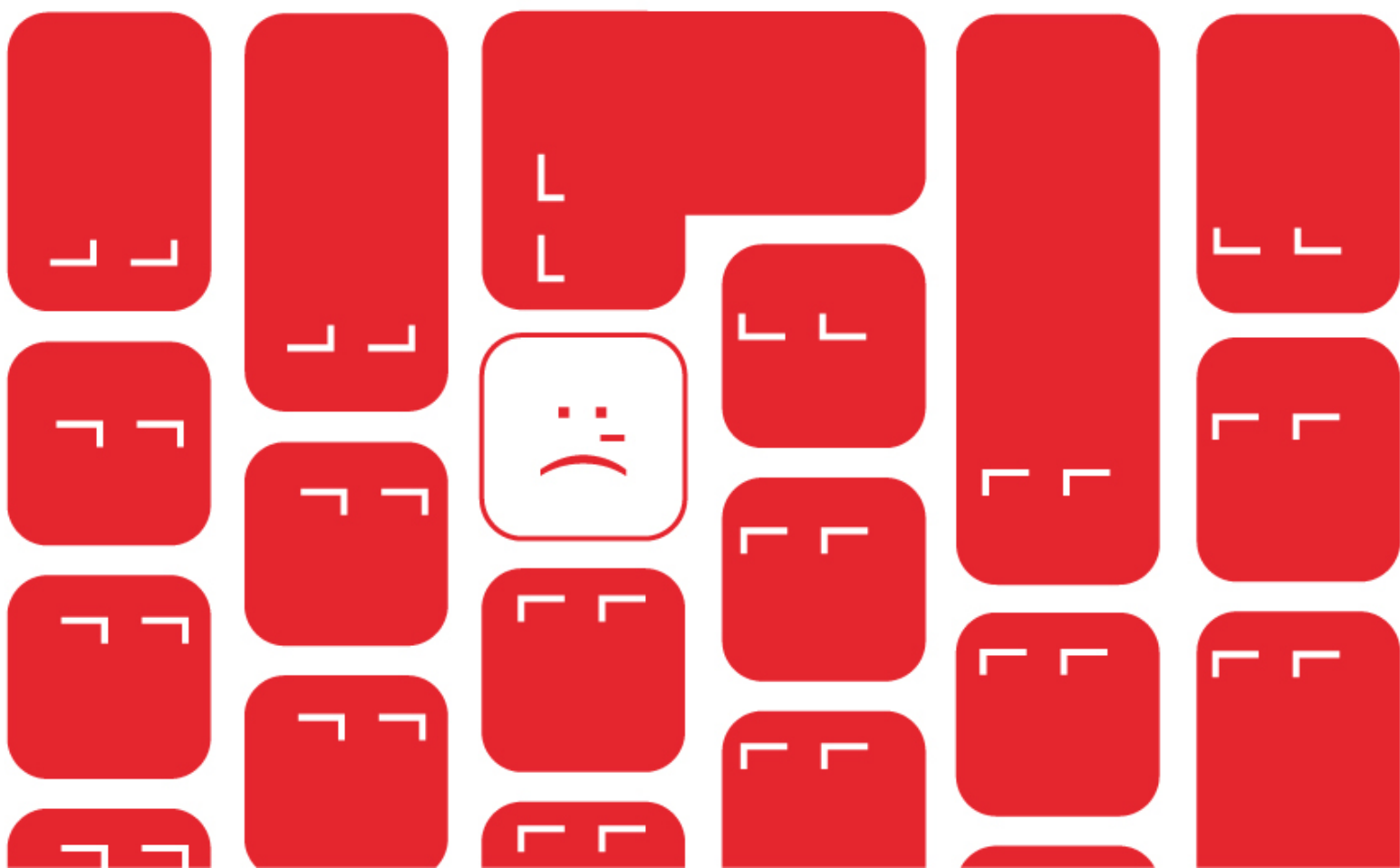


# Guía S.O.S. contra el Ciberbullying

**Educadores**





## ÍNDICE

---

<b>1.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LAS «GUÍAS SOS CONTRA EL CIBERACOSO»</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>CÓMO SE MANIFIESTA</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>QUÉ HACER</b>	<b>8</b>
4.1	En el centro escolar	8
4.2	Ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los órganos judiciales	9
<b>5.</b>	<b>CONSEJOS PARA UN BUEN USO DE LA RED</b>	<b>10</b>
5.1	Labor de prevención en el centro escolar	10
5.2	Consejos para un buen uso de las nuevas tecnologías	12
5.2.1	Decálogo de seguridad en el uso de Internet	12
5.2.2	Qué pruebas aportar en caso de estar ante un caso de ciberacoso	13



## 1. PRESENTACIÓN DE LAS «GUÍAS SOS CONTRA EL CIBERACOSO»

---

Las nuevas tecnologías han supuesto un paso adelante gigantesco en la mejora del acceso a la información, en el aumento de las relaciones interpersonales, en la multiplicación de canales para disfrutar de productos y servicios, etc. Así, en los últimos años se pueden hacer con más facilidad compras a través de la Red, se puede recuperar el contacto con antiguos amigos del colegio o se puede jugar una partida de póker con una persona que está en Canadá.

Pero al igual que ocurre en otros ámbitos de la vida, Internet hay que saber cómo utilizarlo porque su mal uso puede provocar situaciones de riesgo tanto para adultos como para menores. En este último caso, de forma más dolorosa por tratarse de personas que, en la mayoría de las ocasiones, aún no tienen las armas psicológicas, los conocimientos suficientes o los recursos necesarios para defenderse y actuar ante una situación comprometida.

En el caso del acoso, o *ciberbullying* en su vertiente tecnológica, determinados servicios de Internet, como las redes sociales, los juegos en red o los programas de mensajería instantánea, se han convertido en una herramienta ideal para la potenciación del ataque y la amplificación de sus efectos. Esto ha provocado peores efectos en los menores que lo sufren, en comparación con los que hasta hace unos años solamente (que no es poco) sufrían las peleas en la puerta del colegio o el hostigamiento de los compañeros de clase y acosadores. Este empeoramiento se debe a que a través del *ciberbullying* los acosadores invaden un espacio más de la vida de la víctima, que ve como deja de disponer del que en algunos casos era su único espacio o ámbito de tranquilidad, lo que hace que el acoso sea más grave si cabe.

Así, se hace necesaria la publicación de una guía de primeros auxilios que ayude a los educadores a conocer los indicios para detectar un posible caso de *ciberbullying*, cuáles son los pasos a dar para solucionarlo y todos los agentes que están dispuestos a colaborar para ello. Además, es de gran importancia que también conozcan las formas de prevención y de educación que es imprescindible poner en marcha en el momento en el que los menores entran en contacto con la tecnología.

Esperamos que esta guía les sea de ayuda, pero, sobre todo, que no necesiten ponerla en práctica.



## 2. DEFINICIÓN

---

El *ciberbullying* se define como el uso y difusión de información, real o ficticia, con ánimo lesivo o difamatorio y en formato electrónico. Esta difusión puede realizarse a través de diferentes medios de comunicación digital como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, mensajería de texto a través de dispositivos móviles o la publicación de vídeos o fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos. Es decir, es un acoso u hostigamiento a través de medios electrónicos.

Las características de este fenómeno son:

- Se trata de una situación dilatada en el tiempo, no abarca acciones puntuales.
- El acoso no tiene una finalidad de carácter sexual, aunque sí puede contar con elementos de índole sexual.
- Víctimas y acosadores son de edades similares, habitualmente menores de edad.
- El medio utilizado para realizar el acoso es tecnológico: redes sociales, chats, mensajería instantánea, etc.
- El ciberacoso suele estar ligado a una situación de acoso en la vida real, siendo el virtual solo un añadido, aunque puede darse un acoso exclusivamente virtual.
- La agresión se puede producir en cualquier momento ya que se utilizan medios electrónicos. Además, este uso de medios electrónicos aumenta la audiencia de posibles personas que sean testigos del hostigamiento y las vejaciones.
- El acosador suele ampararse en una sensación de anonimato.

El acoso se puede materializar en acciones de hostigamiento, exclusión o manipulación que se pueden manifestar, por ejemplo, en el envío de mensajes ofensivos, amenazas, envío de mensajes electrónicos con lenguaje agresivo y soez, propagación de cotilleos o falsos rumores de carácter cruel o que pretenden dañar la reputación de la persona, robo de contraseñas para suplantar su identidad, exclusión de listas de amigos, grabación de actividades sexuales y propagación del contenido, etc.

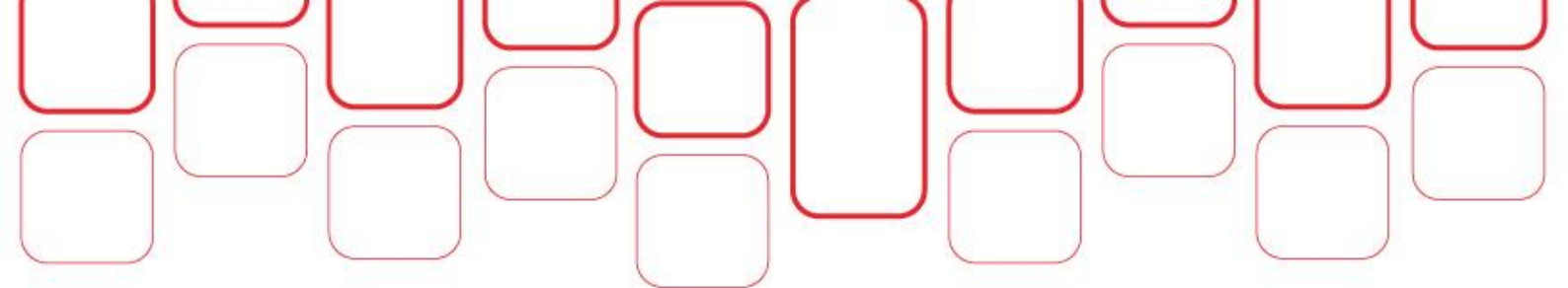


### 3. CÓMO SE MANIFIESTA

---

En la mayoría de los casos, el menor no informa a sus padres o educadores de que está sufriendo una situación de estas características. Por ello, se hace necesario conocer la forma en que este problema puede ponerse de manifiesto en el menor, destacando diferentes aspectos.

- Cambios en los hábitos en relación a diferentes ámbitos:
  - o En el uso de dispositivos o de Internet.
  - o En la asistencia a clase, por ejemplo ausencias pobremente justificadas.
  - o Abandono o ausencia en actividades hasta ese momento preferidas.
  - o Altibajos en los tiempos de estudio y en el rendimiento del trabajo escolar.
  - o Variaciones en las actividades de ocio habituales.
  - o Modificación de los hábitos alimenticios.
  - o Disminución de la capacidad de concentración y de su mantenimiento.
  - o Ocultamiento especial cuando se comunica por Internet o teléfono móvil.
- Cambios en el estado de ánimo:
  - o Cambios de humor.
  - o Momentos de tristeza, apatía o indiferencia.
  - o Inusuales actitudes de relajación y tensión, incluso de reacción agresiva.
  - o Explosiones momentáneas de agresividad.
- Cambios en sus relaciones:
  - o Cambios extraños en el grupo de personas con las que se relaciona y/o repentina pobreza, ausencia de amistades y de relaciones sociales.
  - o Falta de defensa o exagerada reacción ante supuestas bromas u observaciones públicas. Estos comentarios pueden parecer inocuos a ojos de los adultos pero contar con otros significados para el menor.
  - o Miedo u oposición a salir de casa.
  - o Excesivas reservas en la comunicación.

- 
- Cambios en sus grupos de amigos, en ocasiones cambios radicales.
  - Variaciones en la relación con los adultos, en cuanto a su frecuencia y la dependencia de ellos.
  - Variabilidad de los grupos y personas que tiene como referentes o modelos a seguir e imitar.
- Cambios y síntomas físicos y psicosomáticos:
- Modificaciones en su lenguaje corporal ante la presencia de determinadas personas: hombros encorvados, cabeza gacha, falta de contacto en los ojos, rechazo de la presencia pública, etc.
  - En la ocupación de espacios escolares: cercanía a adultos, miedo a los recreos, ocupación de rincones, paredes y espacios protegidos y controlables visualmente, etc.
  - Manifestaciones de enfermedad o dolencias frecuentes.
  - Lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable. También debe considerarse la pérdida y/o deterioro de pertenencias físicas.
  - Mareos frecuentes con síntomas no comunes.
  - Dolores de cabeza o de estómago que no ocasionan despertares nocturnos pero que impiden realizar actividades normales como el ir al colegio.
  - Diarreas frecuentes sin ir acompañadas de vómitos o fiebres.



## 4. QUÉ HACER

---

En caso de detectar entre los menores del centro la posibilidad de una situación de estas características, hay que tener en cuenta que la reacción no solo es importante para proteger al menor que está sufriendola, sino también que los acosadores, normalmente, no suelen actuar contra una sola víctima. Por ello, la rápida reacción puede atajar tanto el problema detectado como aquellos que pueden estar ocurriendo, incluso en las primeras fases del acoso.

En este sentido la actuación tiene que ponerse en marcha en cuanto el caso se detecte o sea denunciado por algún compañero o los propios padres de alguno de los menores.

### 4.1 EN EL CENTRO ESCOLAR

En este entorno lo más importante es que haya un pacto de lealtad educativa., de modo que todas las actuaciones cuenten con el objetivo común de acabar con este tipo de situaciones. De este modo, la comunidad educativa (dirección del centro, asociaciones de alumnos, profesorado, AMPAs, etc.) tiene que tener consensuados, previamente, una serie de mecanismos para actuar todos en la misma dirección desde el momento en el que aparezca una situación de estas características, sin que se pierda el sentido de la objetividad.

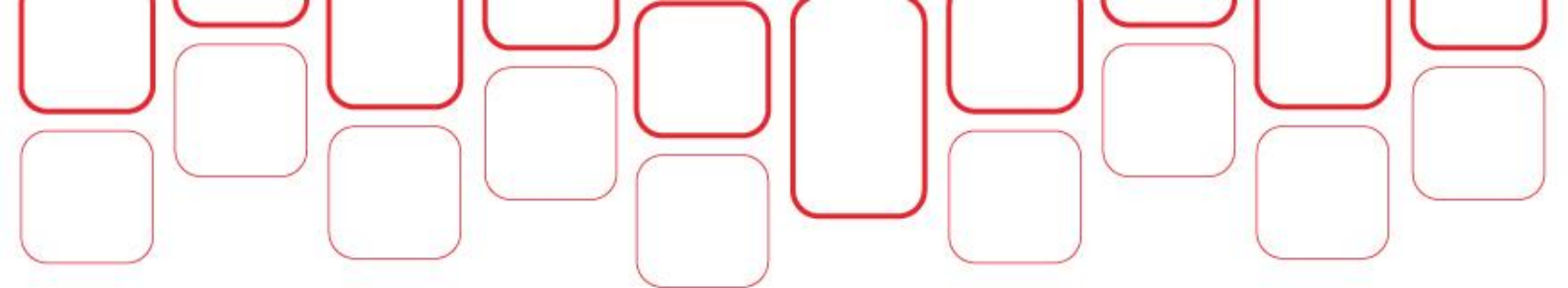
Así, la mejor opción es que se consensúe previamente una declaración institucional *antibullying* en la comunidad educativa que reconozca el rechazo frontal de todos los sectores educativos al *ciberbullying* como forma de acoso. Esto supone reconocer que puede intervenir desde cualquier ámbito de la comunidad educativa, independientemente de dónde se produzca el acoso, porque supone un atentado a la convivencia dentro del centro escolar. Este reconocimiento supone una legitimación de las futuras acciones.

Esta declaración *antibullying* debe ser el cimiento sobre el que se elabore un Programa *antibullying* más amplio que incluya las actuaciones y recomendaciones a aplicar tanto en la prevención como en la reacción. Es necesario recordar que los centros educativos, y por tanto los profesores, tienen la obligación de actuar diligentemente desde el momento en que conozcan la existencia de un caso de estas características, para evitar que se continúe produciendo en el entorno escolar.

En cuanto a la reacción ante casos concretos, en primer lugar, cuando haya indicios de que existe un caso de ciberacoso hay que conseguir romper la barrera del miedo, haciendo comprender a los alumnos que el que lo está pasando mal requiere apoyo y no desprecio. Además, hay que remarcar que denunciar una situación de acoso es una acción de valentía y una ayuda muy útil tanto para que cese la acción en curso como para prevenir aquellas que puedan surgir en el futuro.

En este momento se debe abrir un periodo de evaluación y reflexión que hay que utilizar para conocer lo que realmente está sucediendo y quiénes son los implicados en cualquier grado, considerando tanto al acosador como a los posibles “animadores” en el acoso y a las víctimas. Esto incluye entrevistas individuales primero, y conjuntas después con todos los actores para determinar cuáles han sido los hechos.





A partir de este análisis hay que determinar las medidas que van a ser necesarias de manera inmediata para detener los efectos perjudiciales y minimizar los ya producidos. Todas estas medidas se deben activar cuanto antes sin perjuicio de las que posteriormente sea necesario poner en marcha de carácter educativo, de protección o disciplinarias.

Entre estas medidas debe contemplarse la retirada, sin destrucción de las pruebas, de los comentarios y materiales utilizados para hostigar al menor a fin de intentar restablecer cuanto antes su honor. Esta retirada es de especial importancia para el centro en caso de que para su difusión se hayan utilizado medios administrados o facilitados por el centro.

En relación con las medidas a implantar, muchos especialistas consideran que es preferible apoyar las medidas restauradoras de las relaciones personales más allá de las medidas disciplinarias y de castigo que tendrán siempre un carácter secundario si lo que se busca son soluciones educativas ante los casos de *ciberbullying*.

Así, se debe proponer al acosador, con apoyo del acosado, el compromiso del cese del acoso, la restitución del daño y la petición de perdón al acosado. Además, es de especial importancia la implicación por parte de toda la comunidad escolar en el apoyo a la actuación y la comprobación de que realmente el compromiso se está cumpliendo.

A estas acciones, debe seguir un análisis posterior en toda la comunidad educativa cercana al caso para la prevención de situaciones parecidas y, sobre todo, para que sirvan de ejemplo cercano a los estudiantes en relación con lo que se debe o no hacer en la red y las consecuencias que puede tener, no solo para el afectado, sino también en cuanto a responsabilidades de todos los implicados.

## **4.2 ANTE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO Y LOS ÓRGANOS JUDICIALES**

En el caso de que la situación llegue a un nivel que pueda calificarse como grave, y que el centro escolar no tenga los recursos suficientes para hacer frente a la situación, se debe informar a los padres o tutores del menor afectado de la posibilidad de denunciar ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) para que inicien la investigación, lleguen a identificar al responsable y puedan ponerle a disposición de la Justicia.

La denuncia puede efectuarse ante tres instancias:

- Policía / Guardia Civil / Policías Autonómicas: aunque la denuncia se tiene que hacer de forma presencial, se puede acudir con el formulario de denuncia cumplimentado:
  - o Policía: <https://denuncias.policia.es/OVD/>
  - o Guardia Civil: <https://gdt.guardiacivil.es/webgdt/pinformar.php>
- Juzgado de Guardia
- Fiscalía de Menores

En este sentido, destaca la importancia de aportar, si es posible en el mismo momento de denuncia, evidencias del acoso, por ejemplo en forma de conversaciones grabadas, capturas de pantalla de los perfiles que han sufrido el hostigamiento o mensaje que se hayan recibido, tal y como se explicará en el apartado siguiente.



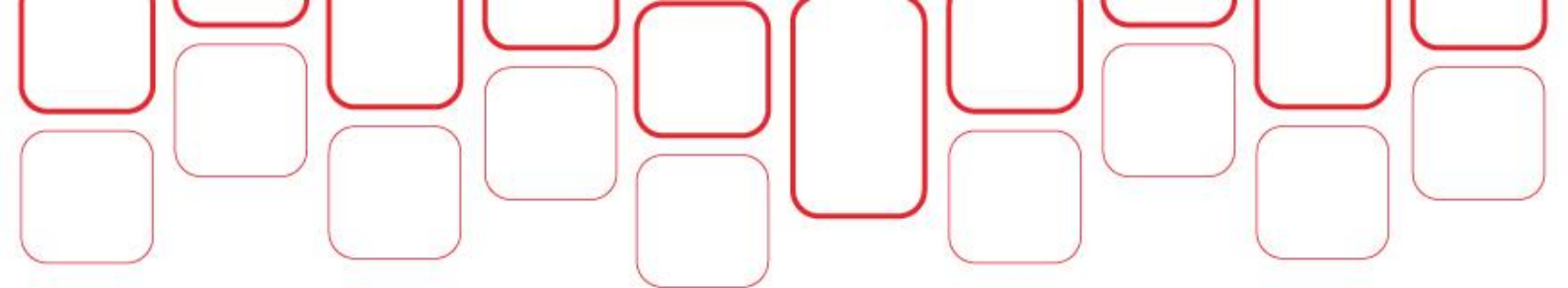
## 5. CONSEJOS PARA UN BUEN USO DE LA RED

---

### 5.1 LABOR DE PREVENCIÓN EN EL CENTRO ESCOLAR

Como se ha señalado anteriormente, uno de los puntos importantes a la hora de prevenir sucesos de estas características es que el centro cuente con un «Proyecto *antibullying*» que no solo indique cómo actuar ante este tipo de situaciones, sino que también contemple un apartado de actuación previa para que estos casos no tengan ocasión de suceder. En este proyecto se debería tener en cuenta diferentes aspectos como:

- Establecimiento de códigos de conducta *online* y hábitos de buenas prácticas.
- Información y formación al profesorado, familias y alumnado sobre la correcta gestión de las emociones en el espacio virtual.
- Entrenamiento mediante ejercicios que ayuden a realizar paralelismos entre las actuaciones de la vida virtual y las de la vida real, de modo que el menor aprenda a comportarse de manera coherente con independencia del entorno en el que se actúe.
- Situar al alumnado en un plano de protagonismo. Los alumnos deben ser parte de la solución y una buena forma de lograrlo puede ser hacerles participar en estructuras de equipos de apoyo, también llamados mentores, para ayudar a sus iguales a evitar, gestionar mejor o erradicar las situaciones de abuso y *ciberbullying*.
- Organizar el centro contra el *ciberbullying*, creando un grupo de personas estables que actúen contra el ciberacoso y que la comunidad tenga como referencia para acudir en caso de conocer o sufrir una situación de estas características.
- Contar con estructuras estables que se encarguen de ayudar, también entre el alumnado.
- Disponer de sistemas seguros de comunicación y denuncia anónimas para estos casos
- Establecer pautas educativas de reacción, qué hacer y qué no hacer en caso de que esto suceda, tanto por parte del alumnado como de las familias.
- Elaboración de protocolos de actuación e información, previamente establecidos y coordinados por la comunidad educativa, entre los centros y las familias para evitar los riesgos derivados de la tensión propia de la situación.
- Constitución de escuelas de familias y reuniones de familias que aborden estos temas.
- Fomentar que los alumnos busquen ayuda en los adultos y/o en sus iguales capacitados para ayudar a gestionar estos casos.

- 
- Formar a parte del profesorado en estas situaciones para que actúen como canalizadores y facilitadores de la información y el funcionamiento técnico de mecanismos y dispositivos.
  - Asesoramiento en instancias superiores o externas a la escuela.
  - Apoyo logístico y asesoramiento técnico en los casos que lo requieran.

De este modo, el alumnado debe aprender a responder ante el abuso y la comunidad educativa (familias y profesorado) debe estar preparada para la reacción.

También es necesario tratar el tema del *ciberbullying* y los riesgos de las nuevas tecnologías dentro del currículum que el profesorado lleva a la práctica en clase. Podría tratarse mediante programas específicos, como pueden ser jornadas que se dediquen a la información sobre este tema, o bien insertos en los programas de formación en nuevas tecnologías o en relaciones sociales. Aspectos especialmente importantes y efectivos podrían ser:

- Hablar, escenificar y debatir la naturaleza, riesgos, gestión y consecuencias de estos casos en el transcurso escolar, entre el alumnado y el profesorado.
- Adoptar metodologías como el análisis de casos, el *role playing* o las técnicas narrativas, para facilitar la inserción de estos conocimientos en el currículum del alumnado.
- Educación del menor sobre la gestión de la comunicación, de sus datos personales, imagen e intimidad. Es necesario que sepa reaccionar (incluyendo qué no hacer) y a quien hay que acudir cuando haya sospecha de que esto pueda estar pasando.
- Educación sobre los peligros de la adicción y de la adhesión a comunidades de riesgo (por ejemplo las relacionadas con anorexia, bulimia o suicidio).
- Utilizar mecanismos técnicos y físicos en la red escolar y en los equipos para dificultar el acceso del menor a contenidos no apropiados.

Esto se debe compatibilizar con la elaboración y puesta en práctica de códigos saludables *online*, fomentando las buenas prácticas entre el alumnado en sus relaciones virtuales. Así, se debe diseñar y llevar a cabo un programa planificado de educación en valores en los ámbitos en los que se encuentra el menor (escuela, familia, grupos de iguales, medios de comunicación).

En definitiva, se trata de fomentar la convivencia positiva en las relaciones virtuales en el marco de un Plan de Convivencia consensuado y a través de una educación en valores.

En estas y otras labores de prevención pueden tenerse como referencia los como los ofrecidos por INTECO ([www.osi.es](http://www.osi.es)) en los que, además de estar al día de las novedades de la seguridad, hay disponibles de forma gratuita cursos, vídeos formativos y diferentes tipos de recursos y herramientas.

## 5.2 CONSEJOS PARA UN BUEN USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

### 5.2.1 Decálogo de seguridad en el uso de Internet

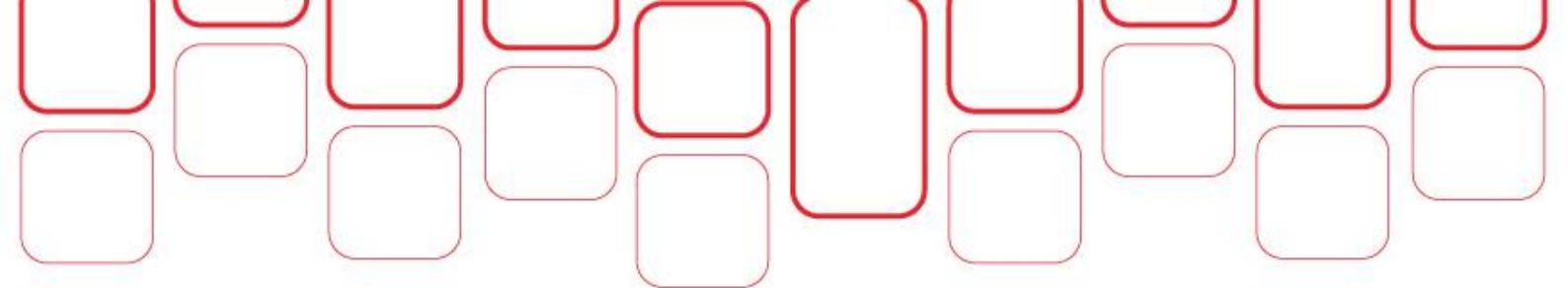
A la hora de educar a los menores en el uso de Internet, es importante tener en cuenta que esta labor debe estar integrada como una parte más de su educación y asumirlo como un aspecto más de su vida. Por lo tanto, al “mirar antes de cruzar” se debe añadir el “piensa antes de publicar” y aspectos como la importancia y la trascendencia que puede tener la información que se publica, el concepto de privacidad o el de respeto en la vida virtual al igual que en la real.

Además, es fundamental que los educadores sepan cómo funciona Internet, las aplicaciones o programas que hay disponibles, las formas de acceso, etc. De esta manera, la orientación en la prevención y en la reacción ante los problemas que surjan será mucho más efectiva.

Partiendo de este punto, se les debe tener al día tanto de los riesgos que hay en el uso de las nuevas tecnologías como de las formas de evitarlos mediante buenos hábitos, herramientas y análisis de las páginas que visitan o archivos que descargan.

Así, algunos de los consejos que se pueden dar a los profesores en este sentido, tanto para su actuación directa como para su transmisión a los menores, se pueden resumir en:

- Establecimiento de unas normas de uso (en cuanto a horarios y contenidos con acceso permitido desde los equipos escolares, apagar el móvil en clase, etc.).
- Protección de los equipos con la instalación de las herramientas de seguridad adecuadas (antivirus, firewall, etc.).
- Actualización regular del sistema operativo y de las aplicaciones instaladas.
- Actualización del navegador y utilización de extensiones que bloqueen la ejecución automática de programas y funciones en la web (*scripts*).
- Establecer un mecanismo de alerta ante el acceso a contenidos inapropiados o peligrosos, ya sea mediante la educación de los menores o mediante la instalación de una herramienta de filtrado de contenidos que realice estas funciones.
- Tanto la instalación de herramientas de seguridad como la actualización y el establecimiento de filtros en el acceso a contenidos inapropiados se deben tener en cuenta en todos los dispositivos, incluyendo los teléfonos móviles y las tabletas.
- Elegir contraseñas seguras y diferentes para cada servicio de Internet.
- Desconfiar de los mensajes extraños que se puedan recibir a través de las redes sociales y otros servicios, sobre todo si incluyen un enlace para acceder a otro contenido y especialmente si se pide introducir datos personales en formularios dudosos o sospechosos. También hay que desconfiar en caso de que provengan de contactos conocidos, ya que estos contactos pueden estar infectados por malware.
- Si la conexión a Internet se realiza a través de redes inalámbricas (wi-fi), se deben cambiar las contraseñas que el *router* tenga por defecto y establecer otras más seguras. Además, no se recomienda utilizar el cifrado WEP porque es vulnerable y



por tanto es una barrera de seguridad fácilmente superable por los atacantes. Si es posible, es mejor utilizar un *router* que pueda ser configurado para que solo se puedan conectar determinados dispositivos que se seleccionen. También hay que tener mucha precaución con las redes inalámbricas abiertas, y la información que se intercambia con este tipo de conexión, ya que podría ser accesible para otras personas.

- Es necesario a su vez limitar el uso de las redes wi-fi en el centro escolar, por ejemplo mediante filtros de contenidos que no permitan acceder a determinadas informaciones.

### 5.2.2 Qué pruebas aportar si se detecta un caso de ciberacoso

En el caso de una situación de *ciberbullying*, aunque no es necesario aportar pruebas en el momento de la denuncia, sí que es de gran ayuda y acelera la investigación por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) el hecho de que se aporten unas primeras evidencias que demuestren que algo está sucediendo.

Así, es importante, tal y como indican las FCSE, el almacenamiento de las conversaciones, mensajes, imágenes, vídeos, etc., relacionados con los hechos. Esta conservación puede hacerse en el propio dispositivo de la víctima o en un soporte de almacenamiento externo (por ejemplo un USB o un CD).

Posteriormente serán las FCSE quienes custodien, analicen y valoren esta información de cara a la denuncia o el proceso judicial, en el caso de que se llegue a ello.

Habrán determinados datos, como son los que tienen que aportar las empresas proveedoras de servicios de Internet, que tendrá que recabar la Policía o la Guardia Civil y solo se podrán obtener en el caso de que haya una orden judicial generada por una sospecha más que fundada del delito y de que sea un dato necesario para la investigación.

Es necesario remarcar que en determinados casos las pruebas que puedan aportar las víctimas y los demás implicados no necesariamente cuentan con validez judicial, ya que no existe evidencia de su veracidad o de su procedencia. Entre estos casos se puede señalar por ejemplo las capturas de pantalla o la recepción de mensajes. En estos casos las pruebas con validez judicial son aquellas que puedan facilitar las empresas proveedoras de servicios, como por ejemplo los operadores telefónicos o las empresas que gestionan las redes sociales.

A pesar de ello, las evidencias aportadas por los implicados son de especial relevancia para fundar las sospechas que lleven a la intervención y concretar las comunicaciones mediante las que se ha podido incurrir en un delito, de modo que los investigadores puedan realizar su trabajo con mayor precisión y en menor tiempo.