

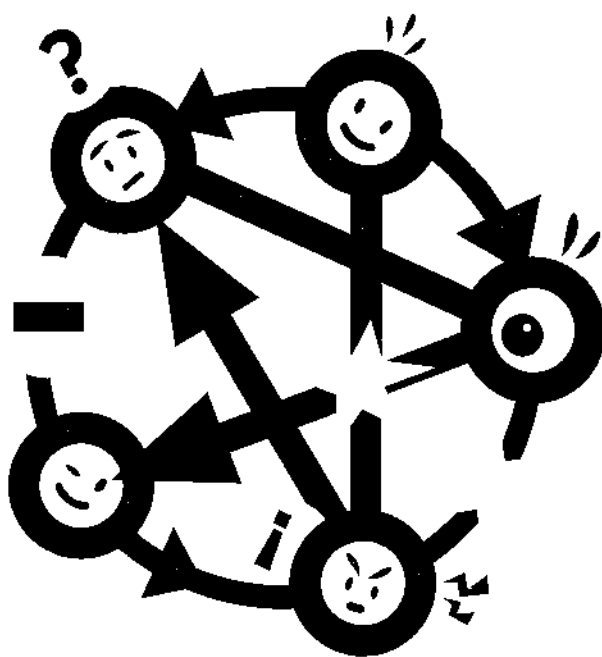
# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ESCOLAR ANTE EL CIBERBULLYING



emici



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ESCOLAR ANTE EL CIBERBULLYING



Edita:

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE  
ETA IKERKETA SAILA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

Copyright 2011 EMICI, Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Cyberbullying ([www.emici.net](http://www.emici.net)). Todos los derechos reservados.

Autoría: Rosario Del Rey, Jorge Flores, Maialen Garmendia, Gemma Martínez, Rosario Ortega y Ofelia Tejerina.

ISBN: 978-84-9726-614-7

DL: BI-198-2011

Más información referente al contenido de esta guía:  
[www.protocolo-cyberbullying.com](http://www.protocolo-cyberbullying.com)

**Aviso legal:** los autores y editores declinan cualquier responsabilidad derivada del uso o interpretación arbitraria de los contenidos de la presente publicación. Se trata de una guía orientativa, en ningún caso exhaustiva ni exacta dada la complejidad y los matices de la temática abordada. Se aconseja en todo caso la asesoría personalizada de un profesional experto.

## **Respuesta a una necesidad**

El presente protocolo es el resultado del trabajo de un conjunto de profesionales que, agrupados bajo el nombre de EMICI, tratan de dar respuesta a un problema que se manifiesta día a día en nuestra sociedad y, por ende, en las aulas: la presencia de situaciones de ciberbullying.

Tecnologías como Internet y la telefonía móvil resultan ser una herramienta de primer orden para la formación, la socialización, el ocio y el desarrollo pleno niñas, niños y adolescentes. De igual manera, su enorme potencia puesta al servicio de personas con intenciones nocivas o con escasas competencias en su manejo puede suponer la aparición de situaciones en las que menores se ven lesionados por las acciones de otros u otras.

En los últimos tiempos, diversos factores vienen propiciando una mayor presencia del ciberbullying en los centros escolares. Incorporación más temprana al uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), empleo masivo de nuevos entornos de socialización intensiva carentes de medidas de privacidad proporcionales, mayor relevancia de contenidos audiovisuales y amplias posibilidades de accesibilidad y portabilidad son algunos factores que pueden ser considerados catalizadores de los problemas de ciberconvivencia.

El ciberbullying es un fenómeno sigiloso de graves consecuencias que se desarrolla por lo general fuera del alcance de la observación tradicional pero que, no por ello, es menos lesivo que el bullying tradicional. Requiere una respuesta tan contundente como proporcional y acertada. La presente guía, en forma de protocolo, pretende aportar pautas y procedimientos para una eficiente atención escolar de este tipo de episodios.

## **EMICI, Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying**

El EMICI es un grupo de trabajo que tiene como misión el desarrollo de aportaciones de alto valor añadido y carácter social para diferentes fenómenos asociados al uso de las TIC y relacionados con el ciberbullying por parte de la infancia y la adolescencia con una aproximación rigurosa y multidisciplinar.

Está compuesto por las siguientes personas expertas:

- **Rosario Del Rey**, Profesora Contratada Doctora del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Sevilla y miembro del LAECОВI.
- **Jorge Flores**, Fundador y Director de PantallasAmigas.
- **Maialen Garmendia**, Directora del equipo español EU Kids Online. Doctora en Sociología y Profesora Titular del Departamento de Sociología de la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).
- **Gemma Martínez**, Investigadora de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) y miembro del equipo español EU Kids Online. Estancia en la LSE supervisada por la Catedrática Sonia Livingstone.
- **Rosario Ortega**, Catedrática de Psicología de la Universidad de Córdoba. Directora del LAECОВI.
- **Ofelia Tejerina**, Abogada de la Asociación de Internautas.

Cuenta con el apoyo y colaboración de:

- LAECОВI, Laboratorio de Estudios sobre Convivencia y Prevención de la Violencia ([www.laecovi.es](http://www.laecovi.es)).
- Equipo español de EU Kids Online ([www.ehu.es/eukidsonline](http://www.ehu.es/eukidsonline)).
- PantallasAmigas ([www.pantallasamigas.net](http://www.pantallasamigas.net)).
- Asociación de Internautas ([www.internautas.org](http://www.internautas.org)).

En la actualidad (Diciembre 2010), tanto LAECОВI como EU Kids Online España son equipos de trabajo ligados a la actividad de investigación universitaria con proyectos europeos en curso relacionados con el Cyberbullying, lo que dota de gran valor a sus aportaciones.

## **Agradecimientos**

El EMICI desea agradecer expresamente su apoyo y colaboración en este trabajo a las siguientes personas: Carmelo Garitaonandia, Miguel Ángel Casado, Joaquín Mora-Merchán, Manuel Casal y Marcos Monje.

## **Reconocimiento especial**

El EMICI quiere reconocer de manera especial el apoyo y colaboración recibido por parte del Departamento de Educación del Gobierno Vasco en las tareas de definición, enfoque y validación del presente proyecto. De igual manera, agradece sus aportaciones al Ararteko.

Introducción .....	7
<b>CAPÍTULO I. Ciberbullying, un problema complejo.....</b>	<b>9</b>
1. Consideraciones relevantes sobre el ciberbullying ....	11
<b>CAPÍTULO II. Cómo detectar situaciones de ciberbullying.....</b>	<b>17</b>
2. Indicadores de riesgo .....	18
<b>CAPÍTULO III. Cómo actuar si existe una sospecha de ciberbullying.....</b>	<b>21</b>
3. Valoración.....	24
4. Comunicación .....	27
5. Acciones de protección .....	28
<b>CAPÍTULO IV. Cómo actuar ante un caso de ciberbullying.....</b>	<b>33</b>
6. Medidas con todo el alumnado .....	35
7. Medidas con la víctima.....	37
8. ¿Qué hacer desde la familia?.....	38
9. Medidas en caso de identificar a la persona agresora.	41
<b>CAPÍTULO V. Intervención del sistema penal .....</b>	<b>43</b>
10. Esquema del proceso.....	46
<b>CAPÍTULO VI. Identificación y constatación de las acciones de ciberbullying.....</b>	<b>47</b>
11. Obtención de pruebas.....	50
12. Sistemas de prueba específicos.....	53
13. Eficacia de las pruebas.....	63
<b>CAPÍTULO VII. Respuesta legal .....</b>	<b>67</b>
14. Responsabilidad .....	68
15. Concurso de delitos .....	71
16. Reacción legal.....	76

<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
A1. Cuestiones de utilidad general .....	82
A2. Suplantación de identidad y ciberbullying.....	88
A3. Netiqueta Joven para Redes Sociales.....	91
A4. Cómo dejar de estar presente en TUMENTI .....	94
A5. Orientaciones para la recogida de información.....	99
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>117</b>
<b>FUENTES DOCUMENTALES .....</b>	<b>121</b>



El uso de Internet se ha generalizado en la sociedad por las múltiples ventajas que nos aporta en las más diversas facetas de nuestra vida. No es diferente en el caso de niños, niñas y adolescentes quienes, además, utilizan las nuevas tecnologías de manera natural. Internet les ofrece un universo de oportunidades para el ocio, la cultura, el aprendizaje... para el conocimiento en general. Es también para ellas y ellos, al igual que cada vez para un mayor número de personas adultas, un entorno de socialización que, como tal, contribuye a su desarrollo personal.

No obstante, como todo gran cambio genera incertidumbres y, como toda gran oportunidad, viene acompañada de algunas amenazas. Es nuestra labor trabajar por maximizar los beneficios y reducir al máximo los efectos negativos que pueden producirse porque, en todo caso, el saldo es muy positivo y, por lo tanto, la apuesta irrenunciable. Entre los problemas que afectan a la sociedad en general y al entorno educativo en particular se encuentra el ciberbullying.

Se trata de un fenómeno de gran relevancia por su prevalencia, la gravedad de sus consecuencias y las dificultades que presenta para su prevención y abordaje. Por ello, su tratamiento ocupa un lugar destacado en las prioridades institucionales de gran número de países de todo el mundo y, en especial, en Europa. Cuando se produce entre niños, niñas y adolescentes, los efectos pueden ser devastadores, puesto que se derivan del uso no adecuado de tecnologías tan poderosas y cotidianas como Internet y la telefonía móvil.

Independientemente de que se manifieste o no en el contexto escolar, la comunidad educativa debe conocer cuál es la mejor forma de detectarlo, afrontarlo y erradicarlo, para poder así contribuir al uso adecuado de Internet y favorecer el desarrollo óptimo del alumnado. Ésta no es tarea fácil debido a las singulares características del acoso por medio de las nuevas tecnologías: anonimato, inmediatez, efecto en cadena, alta disponibilidad y diversidad de canales y procedimientos, entre otros.

Pese a que el ciberbullying se presenta como un maltrato entre iguales queremos resaltar, por un lado, que existen fenómenos como son el acoso por razón de sexo y el acoso sexual que a veces se entrecruzan con el acoso en la red y, por otro, la conveniencia de mantenerse alerta sobre éstos desde el ámbito educativo como una forma de contribuir a la detección precoz de la violencia de género y casos de agresiones sexuales.

Este protocolo, realizado por EMICI, equipo multidisciplinar de expertos en pedagogía, sociología, psicología, nuevas tecnologías y derecho, aporta una guía de actuación a los centros educativos ante situaciones de esta naturaleza a la vez que facilita el entendimiento de las claves implicadas en los problemas de ciberconvivencia.



## CAPÍTULO I

# **Ciberbullying, un problema complejo**

La velocidad con la que Internet se ha colado en nuestra vida diaria se debe, como se ha comentado, a las estupendas posibilidades que nos brinda. Sin embargo, esta rápida transformación ha provocado la aparición de algunos problemas que, como el ciberbullying, presentan dificultades a la hora de su identificación y caracterización.

La complejidad del fenómeno ha dado lugar a diversidad de definiciones y consideraciones respecto a lo que puede ser considerado o no un caso de ciberbullying. En este protocolo se ha optado por una definición genérica que permita abordar diferentes tipos de situaciones relacionadas con el hostigamiento reiterado que unos escolares pueden ejercer sobre otro u otros por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -las TIC- y en el que las víctimas sufren consecuencias que merman su calidad de vida.

El ciberbullying, especialmente cuando se aborda desde el contexto escolar, se ha identificado como un tipo de bullying, el referido al maltrato entre escolares, cuya principal diferencia respecto de aquel es el uso de las TIC para llevar a cabo el acoso. Sin embargo, episodios de acoso por medio de las TIC que no se dan entre iguales, aunque no sean propiamente ciberbullying, también pueden ser abordados tomando como referencia el presente protocolo ya que las pautas, orientaciones y recursos que se ofrecen pueden resultar de utilidad para afrontar este tipo de comportamientos entre el alumnado. Un ejemplo de esto se produce cuando un alumno o alumna, o un grupo, ridiculizan en Internet a un o una docente, lo que supone un caso de hostigamiento usando las TIC.

## **1.1 Escenarios virtuales trascienden a los tradicionales**

El ciberbullying por propia definición se lleva a cabo por medio de las TIC, lo que implica que puede ser ejercido, padecido y presenciado desde cualquier lugar y en cualquier momento. El hecho de que el ciberbullying se desarrolle on-line o usando el teléfono móvil conlleva una invasión del espacio personal de la víctima, incluido el hogar. Es un problema que impregna todos los ámbitos de nuestra vida y de nuestra convivencia. A esta característica que alude al alcance del ciberbullying es a lo que se conoce como 24/7, que hace referencia a que el potencial de agresión o victimización es de 24 horas los 7 días de la semana.

## **1.2 Anonimato**

El anonimato, al igual que ocurre en las situaciones de bullying, es un factor que agrava los efectos del acoso, pero en el ciberbullying es más notorio por las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Tanto agresores, como víctimas y resto de personas implicadas pueden desconocer quién es o quiénes son las otras personas con las que se ha establecido esta destructiva relación o vínculo. Es decir, quien acosa tiene una gran facilidad para ocultar su identidad e, incluso, inducir al engaño sobre la autoría del acoso. Igualmente, puede que las agresiones vayan dirigidas hacia una persona desconocida y que en ellas participen quienes simplemente se encontraron con un determinado suceso que, cuando menos, les hubiera parecido entretenido o incluso divertido. Sin embargo, la mayoría de los episodios de ciberbullying se desarrollan entre personas que se conocen y con las que se comparte un cierto grado de convivencia. De hecho, muchos de estos episodios suelen ser continuación de otros perpetrados en la convivencia directa de los centros educativos o de otros escenarios de convivencia de los chicos y las chicas. También se da, no obstante, la situación contraria en la que el problema nace on-line y contagia la vida off-line. En este sentido es importante tener presente que el hecho de que las personas implicadas se conozcan no significa que estén identificadas, esto es, que la víctima sepa quién o quiénes están perpetrando el hostigamiento.

### 1.3 Privado versus público

En materia de ciberbullying se pueden describir dos situaciones diferentes: aquellas agresiones que se realizan en un **ámbito privado** y en las que sólo el agresor y la víctima son protagonistas y, por otro lado, **las situaciones de acoso público**, en las que hay más participantes o más personas que presencian el acoso que la propia víctima y quien acosa. Esta última situación suele ser la más habitual por las características del medio en el que se transmiten las acciones de acoso (Internet o telefonía móvil).

Sin embargo, puede que alguna de las personas implicadas crea que está actuando en el ámbito privado y lo esté haciendo en el público o en el potencialmente público. Internet y la telefonía móvil se caracterizan además de por la posibilidad de anonimato a la hora de realizar cualquier acción, por la rapidez e inmediatez de transmisión de los mensajes y por la posibilidad de recepción de los mismos por una audiencia muy amplia.

### 1.4 Reiteración

Existe acuerdo en considerar que el ciberbullying es un acoso que se repite o prolonga en el tiempo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una única acción por parte de quien agrede puede suponer una experiencia de victimización prolongada para la destinataria o el destinatario de la misma. La facilidad de distribución y copia de los archivos digitales propia de las TIC posibilita, por ejemplo, que subir on-line un único video o imagen pueda suponer un caso de ciberbullying continuado por la potencialidad de acceso masivo a dicha información ofensiva. El agresor puede realizar la acción una sola vez mientras que la víctima lo recibirá de forma continuada por las características propias del medio. Por tanto, el efecto es repetido, pero la conducta de quien agrede no tiene por qué serlo. Es decir, el ciberbullying es peculiar respecto a esta cuestión de reiteración ya que permite un alto grado de asincronía no sólo entre las partes implicadas sino también entre la realización por parte de quien acosa de los hechos lesivos y la percepción de los mismos por las personas acosadas.

## 1.5 Intencionalidad

La intencionalidad es un elemento que se repite en casi todas las definiciones científicas sobre ciberbullying, pero ésta puede ser entendida de muchas maneras. Es decir, el hecho de que quien realice la acción no se detenga a evaluar o no sea capaz de proyectar los verdaderos o potenciales efectos de la misma, o malinterprete o desdén la forma en que la otra persona, o incluso otras terceras, pueden percibir los hechos, hace que en muchas ocasiones una acción no malintencionada, como puede ser una broma, pueda resultar profundamente incómoda u ofensiva para la interpelado o el interpelado.

En este sentido, la falta de conocimiento o dominio de los recursos técnicos puede derivar en casos de ciberbullying no intencionado. Por ejemplo, esto puede ocurrir cuando un chico o una chica creyendo que está en un ámbito privado expresa algo negativo en la Red sobre un compañero o amigo sin ser consciente de que ese comentario puede ser visto por otras personas ajenas. Sin existir intencionalidad, una víctima es dañada y, por tanto, es un problema que el centro debe abordar desde la formación en el uso adecuado de las TIC.

El desconocimiento no exime de la responsabilidad pero ésta es considerada menor, por lo que no se suelen tomar las mismas medidas para aquellas personas agresoras que tengan conciencia del daño que pueden estar causando (intencionalidad) que para aquellas que no la tengan (imprudencia). Cabe mencionar también aquí el término “temeridad” ligado a la imprudencia consciente que causa efectos no intencionados.

## 1.6 Roles que intervienen en el ciberacoso

Considerado como una forma especial de maltrato entre escolares, el ciberbullying no debe ser analizado como un comportamiento de un alumno o una alumna, o como un problema individual de un chico o una chica que está sufriendo. Es cierto que en la mayoría de las definiciones se hace especial hincapié en la dificultad de la víctima para defenderse de este tipo de acoso (Smith et al., 2008), pero eso no implica que sea un problema individual. De hecho, se sabe que la mayoría de los chicos y chicas son conscientes de muchos de los episodios de ciberbullying que acontecen y cada uno se comporta de manera diferente ante dicha situación. Tomando de referencia el ya consolidado y aceptado trabajo de la profesora Salmivalli sobre el

bullying tradicional (Salmivalli et al., 2006) es conveniente hablar de los roles que las diferentes personas implicadas pueden adquirir en este proceso, especialmente cuando es analizado con miras a la prevención e intervención. Nos referimos a los matices que pueden presentar las actitudes y conductas de todos los chicos y chicas ante este tipo hechos. En este sentido, se podrían diferenciar los siguientes roles:

- **agresor** que realiza la agresión,
- **reforzador** del agresor o de la agresora, que estimula la agresión,
- **ayudante** de la agresora o del agresor, que apoya a el o a la que agrede,
- **defensor** de la víctima, que ayuda o intenta ayudar a la víctima a salir de la victimización,
- **ajeno**, que no participa de ningún modo en la dinámica,
- **víctima**, que padece el acoso.

Por tanto, ante un episodio de ciberbullying se debe intentar comprender las relaciones entre los diferentes roles que, en la mayoría de las ocasiones, trascienden desde el espacio en la Red al espacio físico personal. Se podría decir que el papel de la llamada “audiencia” es de vital importancia ante este tipo de hechos ya que las espectadoras y espectadores pueden convertirse fugazmente en colaboradoras y colaboradores. Hay personas que sin ser agresores o víctimas, pueden verse implicadas de forma indirecta ya sea apoyando o reforzando a quien agrede o, por el contrario, intentando ayudar a la víctima.

## 1.7 Medios utilizados en el ciberbullying

Acotar los medios a través de los que se vehicula el acoso resulta altamente complejo atendiendo a la diversidad de maneras en las que puede darse el mismo. Así, se podría hablar de diferentes **dispositivos** (fijos o portables, que se concretan en teléfonos móviles, ordenadores de sobremesa o portátiles, consolas, consolas portátiles, etc.); diferentes **canales** (Internet y telefonía móvil); y diferentes **aplicaciones** (redes sociales, mensajería instantánea, chat, e-mail, páginas web de contenidos audiovisuales, videojuegos, SMS, MMS, etc.)

Debido a la rápida evolución de cada una de estos dispositivos y sus diferentes aplicaciones, las últimas definiciones de ciberbullying hablan de manera general de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (Smith et al., 2006, entre otras).



## 1.8 Tipos de ciberbullying

El ciberbullying se identifica fundamentalmente como bullying indirecto que puede concretarse en tres formas de acoso: el hostigamiento, la exclusión y la manipulación.

- **Hostigamiento**, cuando se envían imágenes o vídeos denigrantes sobre una persona, se realiza seguimiento a través de software espía, se envían virus informáticos, se elige en los videojuegos on-line siempre al jugador menos habilidoso para ganarle constantemente y humillarle, etc.
- **Exclusión**, cuando se usan entornos públicos para acosar repetidamente o mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva, cuando se niega el acceso a foros, chats o plataformas sociales de todo el grupo a la víctima, etc.
- **Manipulación**, cuando se utiliza la información encontrada en las plataformas, como por ejemplo las redes sociales, para difundirla de modo no adecuado entre las y los miembros de las mismas, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que pueden perjudicarle en su nombre, etc.

## 1.9 Consecuencias impredecibles

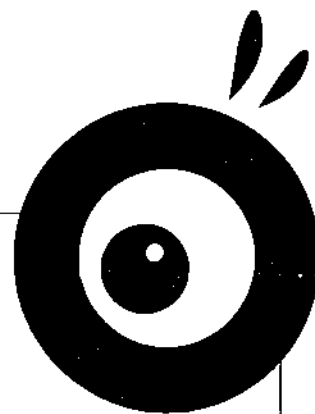
De la naturaleza peculiar del ciberbullying pueden derivar consecuencias nefastas para todas las partes implicadas ya que las acciones de ciberacoso pueden alcanzar magnitudes inesperadamente grandes al tener un impacto potencial que, en ocasiones, escapa incluso al control de quienes acosan.

La dificultad de controlar la velocidad a la que circulan los mensajes electrónicos de acoso, la posibilidad de que la identidad de quien agrede sea desconocida e incluso falsa, el desconocimiento de las repercusiones de las acciones que se realizan en la web y la continua accesibilidad (24/7), entre otras, contribuyen a la indefensión, el sufrimiento y la escasa capacidad de reacción ante este tipo de problemas. Además, los chicos y chicas, y sus responsables legales, suelen desconocer que este tipo de actos pueden suponer delitos. Al mismo tiempo, los espectadores y las espectadoras pueden ignorar que están colaborando en un acto de ciberbullying.

## 1.10 Referentes del ámbito jurídico

En general, para el enjuiciamiento de los casos de ciberbullying, tanto los Juzgados como la propia Fiscalía de Menores vienen tomando en consideración aquellas pruebas que permitan acreditar la existencia de los siguientes elementos:

- Edades similares entre quien acosa y la víctima.
- Desigualdad de fuerzas. Este aspecto puede deducirse tanto de las condiciones psíquicas de los implicados, como de sus conocimientos técnicos.
- Pertenencia a entornos físicos cercanos, generalmente, el centro escolar.
- Conductas que buscan deliberadamente la marginación o aislamiento social de la víctima. Las más habituales: injurias, calumnias, amenazas, coacciones, inducción al suicidio y vejaciones materializadas electrónicamente a través de texto/imagen/voz, de forma aislada o conjunta.
- Efectos de la acción o acciones lesivas prolongados en el tiempo y el espacio. Es posible incluso que una sola acción genere consecuencias lo suficientemente graves como para poder hablar de acoso (por ejemplo, la difusión ilimitada de una imagen vejatoria), aunque lo habitual es el empleo conjunto de todas o de varias de esas modalidades.
- Intencionalidad de quien acosa. Se busca hacer daño, humillar, ya sea de forma activa (agresión emocional o psicológica), o de forma pasiva (exclusión social).
- Actuación del agresor o de la agresora bajo una personalidad virtual, mediante “disfraz”.
- Agresión individual o en grupo.
- Pasividad de terceras personas conocedoras y/o responsables de la custodia de las o los menores implicados.
- Experiencia vital y subjetiva del menor o de la menor que padece acoso; cualesquiera otras circunstancias subjetivas, personales o familiares, del caso concreto ante el que nos encontremos.



CAPÍTULO II

# **Cómo detectar situaciones de ciberbullying**

Contar con claves que faciliten la detección de situaciones de ciberbullying es uno de los pilares fundamentales de la intervención frente a este tipo de problemas que se caracterizan, entre otras cosas, por agravarse de forma significativa mientras se prolongan en el tiempo. Por tanto, **detectar lo antes posible** el problema significará abordarlo en la fase más incipiente y, por ende, con menores consecuencias para los implicados.

Sin embargo, en contra de lo que se podría pensar, conocer lo que es ciberbullying no es suficiente para asegurar la detección de los posibles casos que puedan estar aconteciendo en nuestro entorno. Otra característica del ciberbullying es la **ley del silencio**. Es necesario contar con **indicadores** que nos ayuden a contrarrestar esta ley del silencio y que nos permitan descubrir aquellas situaciones que podrían suponer un riesgo de ciberbullying.

Para ello, es importante tener presente que no existen personas, situaciones o circunstancias que, de por sí, estén predestinadas a verse implicadas con el ciberbullying sino que lo que existen son un **conjunto de factores de riesgo de implicación**. Entendemos por factores de riesgo aquellos elementos que, en mayor o menor medida, predicen, o pueden predecir, la probabilidad de que emerja la situación indeseada; en este caso, el ciberbullying. Los factores de riesgo y su relevancia como **predictores** del fenómeno se estudian comparando los resultados que obtienen los sujetos implicados con los que no lo están, descubriendo así las variables o dimensiones (factores) que son diferenciadoras entre ambos colectivos. Con ello pretendemos dejar constancia de que estos factores sirven para identificar grupos de riesgo y no para asegurar la implicación. Tras detectar una posible situación de ciberbullying serán necesarios procesos de valoración para constatarla como tal.

### 2.1 Comportamiento e indicadores de posible implicación directa en Ciberbullying

Existen determinadas prácticas de riesgo y algunos indicios que pueden llevarnos a sospechar que hay una implicación, como víctima o agresor, en un caso de ciberbullying, entre ellos:

- Pasar muchas horas conectado a Internet y con el móvil.
- No ser objeto de supervisión parental sobre el uso de Internet.
- No comentar lo que hace o le sucede en Internet.

- Tener al menos una cuenta en una red social o similar (Facebook, Tuenti, Myspace, Fotolog, Metroflog, etc.).
- Disponer del ordenador o dispositivo de conexión en la propia habitación o en otro sitio en el que no se tiene supervisión cuando se conecta.
- Molestarse por las interrupciones sufridas cuando está conectado a Internet o utilizando el móvil.
- Tener la necesidad de estar siempre disponible en el móvil, incluso mientras se duerme.
- Usar el móvil en el centro escolar.
- Considerar como uno de los peores castigos que se pueden sufrir la prohibición de acceso al móvil o a Internet.
- Participar cada vez menos en actividades que supongan la no disponibilidad de Internet o el teléfono móvil.
- Normalizar el uso de la violencia y abuso de poder, utilizando expresiones como “son bromas”.
- Justificar la ley del silencio, “son cosas nuestras”.
- Cambiar de humor en situaciones sin acceso a Internet ni teléfono móvil.
- Tener actitudes pasivas y poco asertivas, dificultades para poner límites y decir “no”.

## **2.2 Comportamientos e indicadores en una posible víctima**

Comportamientos y actitudes de riesgo para convertirse en víctima de ciberbullying son:

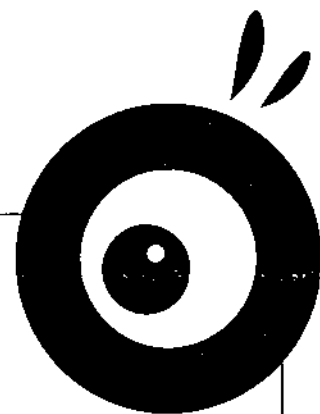
- Dar la contraseña de correo electrónico o de algún programa de Internet a algún amigo.
- Utilizar la misma contraseña para varios programas/páginas de Internet.
- Dar o colgar datos personales en Internet.
- Pensar que Internet es un sitio seguro.
- Ser o haber sido víctima de bullying tradicional en la escuela.
- Haber intentado reunirse con personas a las que había conocido por Internet.
- Haber intercambiado fotos o vídeos personales con otras personas que ha conocido por Internet.

- Intercambiar de forma poco meditada la dirección de correo electrónico o Messenger con desconocidos.
- Aceptar como amigos en Internet a personas que no conoce.
- Manifestar cambios de humor repentinos.
- Mostrar tristeza o desgana para realizar las actividades cotidianas.
- Sufrir deterioro de habilidades sociales, especialmente las asertivas, de defensa de sus intereses y derechos.
- Tener tendencia al aislamiento.
- Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad.
- Rechazar el hablar de situaciones de ciberbullying.
- Tener actitudes pasivas y poco asertivas, dificultades para poner límites y decir “no”.

### **2.3 Comportamientos e indicadores en un posible agresor**

Comportamientos y actitudes de riesgo para convertirse en agresor de ciberbullying son:

- Haberse hecho pasar por otra persona en el móvil o Internet.
- No poseer normas de uso de Internet.
- Mostrar/pasar fotos o vídeos que considera graciosos aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del vídeo.
- Haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en la escuela.
- Justificar situaciones de ciberbullying protagonizadas por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Reducir las actividades que signifiquen no disponer de Internet o el teléfono móvil.
- Tener escasa tolerancia a la frustración.
- Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto de sus iguales.
- Faltar al respeto a la autoridad, los docentes o los padres y las madres.
- Evidenciar una actitud negativa hacia actividades cooperativas en las que se potencie la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.



## CAPÍTULO III

# **Cómo actuar si existe una sospecha de ciberbullying**

Uno de los grandes debates en torno a la actuación de los centros educativos respecto del ciberbullying está en considerarlo un problema escolar o no. A este respecto, los centros educativos deben aceptar que, independientemente de que los hechos concurren fuera del ámbito escolar, como instituciones que tienen la obligación de promover el desarrollo de su alumnado deben actuar siempre y cuando tengan la sospecha o el conocimiento de que uno de los alumnos o alumnas del centro puedan estar padeciendo una situación de ciberbullying tal y como la jurisprudencia ha dejado en evidencia.

Consecuentemente, cualquier miembro de la comunidad educativa (profesorado, alumnado, familias y personal no docente) que tenga **sospechas**, considere la existencia de indicios razonables o tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying tiene la obligación de **comunicarlo** al Equipo Directivo del centro. De hecho, es obligación de toda persona o autoridad el comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un menor sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise (Artículo 13 de la ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y, correlativamente, el Capítulo III de la Ley 3/2005, de Protección a la Infancia y la Adolescencia del Parlamento Vasco). A estos efectos, una situación de acoso continuado no puede sino considerarse situación de riesgo y deberá ser comunicada a la Fiscalía de Menores.

Cada centro o administración educativa puede establecer procedimientos específicos para ello, pero se recomienda que se realice de forma escrita facilitando los detalles que llevan a dicha sospecha que siempre deberán ser tratados con rigurosa **confidencialidad**.

Tras una sospecha debe ser el tutor del alumno implicado, en colaboración con el equipo docente, quien se encargue de coordinar las acciones necesarias que le lleven a verificar dicha sospecha.

Esta **coordinación** del tutor, junto con el equipo docente, no implica que sean las únicas personas implicadas en el proceso, pero sí deberá ser el tutor quien organice en primera instancia, las medidas a tomar en caso de que se estimen oportunas (con las debidas reservas de confidencialidad con respecto a identidad del alumnado implicado). Siempre teniendo presente la importancia de la inmediatez en este proceso deben ser referentes el orientador o consultor del centro, el asesor o asesora de referencia del Berritzegune o Centro de apoyo a la formación e innovación educativa, el Plan de Convivencia, el Re-





glamento de Organización y Funcionamiento (ROF) o el Reglamento de Régimen Interior (RRI), así como toda la normativa estatal y autonómica relativa a derechos y deberes del alumnado y el protocolo de actuación ante casos de maltrato entre escolares, en su caso (ver fuentes documentales).

Una vez se haya verificado la posible situación de ciberbullying, el centro educativo deberá trabajar de forma inmediata y simultánea en tres líneas de actuación: valoración, comunicación y acciones de protección.

Con la información de partida que ofrece la persona o personas que comunican la sospecha de ciberbullying, el tutor debe establecer un proceso de recogida y triangulación de información que sirva de fundamento para las acciones futuras si fueran necesarias. En este proceso de verificación es importante tener presente la posibilidad de conseguir pruebas de las acciones de intimidación que supuestamente está padeciendo la víctima (véase Capítulo VI).

Este proceso de valoración debe caracterizarse por la actuación comedida, pausada y ajustada a las circunstancias. Las prisas no deben caracterizar el proceso, pero la diligencia y la prontitud son buenas aliadas de éste. Los casos de ciberbullying pueden tener consecuencias graves y merecen toda nuestra atención y contundencia, pero ello no implica la necesidad de reacciones improvisadas ni alarmistas que poco suelen ayudar. Todos aquellos pasos que sean dados en falso podrán provocar nuevos obstáculos en el camino y aquellos aliados que posiblemente nos puedan resultar necesarios pueden volvernos la espalda.

Las fuentes de conocimiento para esta fase deben ser las personas supuestamente implicadas y sus familias, así como toda aquella información que pueda ser verificada a través de pruebas de la victimización o la agresión. Pueden ser de gran ayuda tanto el equipo docente como el consultor u orientador del centro y el asesor o asesora de referencia del Berritzegune. En todo momento debe respetarse la privacidad del menor o menores, evitarse el alarmismo y todo aquello que pudiera interferir el desarrollo óptimo del proceso y de la integridad de todo menor. Muy importante para ello es la confidencialidad y la triangulación de la información como herramienta de verificación de los datos que se hayan podido obtener en las entrevistas realizadas a las personas que se haya considerado conveniente.

Esta fase de valoración debe caracterizarse por la comprensión de la posible víctima y, por ello, se recomienda comenzar este proceso de recogida de información por el chico o chica que supuestamente está siendo victimizado, posteriormente con sus padres o tutores legales para luego continuar con posibles alumnos o alumnas conocedores de los hechos, el chico, la chica o el grupo que pudiera estar provocando la victimización y sus padres o tutores legales.

Se procurará en todo momento la no coincidencia de las presuntas partes acosadas y acosadoras en el lugar de las entrevistas así como los padres y madres de los implicados como supuestos acosados y agresor o agresores.

El encuentro con la supuesta víctima debe procurar, especialmente, que la misma:

- analice lo que le ha sucedido y qué ha pasado para llegar a esa situación,
- analice los contenidos del acoso que está sufriendo y si éstos pueden guardar correlación con algún tipo de vínculo, relación sentimental, amorosa y/o sexual con alguna persona,
- identifique qué hechos concretos ha padecido y si conoce o no a la persona o las personas que están provocando la situación,
- señale las plataformas mediante las que se ha producido el supuesto acoso (fijas o móviles), los medios (Internet, teléfono móvil) y las aplicaciones utilizadas (redes sociales, mensajería instantánea, páginas web como youtube, foros, blogs, e-mail, mensajes de texto o multimedia a través de teléfonos móviles, etc.) y,
- ayude a identificar las posibles pruebas disponibles o que pudieran ser encontradas.

Es imprescindible ofrecer en todo momento apoyo, insistir en que no es culpable de lo que le está sucediendo y preguntarle si le gustaría que se realizara alguna acción en particular mientras se aclaran los hechos.

Igualmente, con la familia de la supuesta víctima se recomienda efectuar una entrevista individual. En la misma se les informaría sobre el problema y de los hechos que se investigan, las medidas preventivas adoptadas, el proceso educativo y disciplinario que se iniciaría si se confirmase la existencia de una situación de acoso y, en caso necesario, las medidas educativas correctoras que se adoptarían. Se dejará tiempo para que se expresen sobre lo que saben, lo que les preocupa y cómo valoran ellos la dimensión del problema.

En esta misma línea debe realizarse el resto de entrevistas en caso de que las hubiera, ya que puede que no se hayan podido identificar chicos o chicas conocedores de los hechos ni quienes estén detrás de la supuesta agresión.

Una vez finalizada la recogida de información y concluidas las entrevistas, el director, o la persona que él designe (preferiblemente el tutor) realizará un breve informe sobre los datos más relevantes de la situación en el que se valorará si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de una situación de ciberbullying y las acciones inmediatas que se deben llevar a cabo. Se aconseja incorporar al consultor u orien-

tador del centro y al asesor o asesora de referencia del Berritzegune a esta sesión de valoración.

En caso de que existan indicios de acoso sexista o sexual puede ser de gran ayuda acudir a la persona especializada en materia de género, coeducación y prevención de la violencia de género así como a la persona responsable en el Consejo Escolar u Órgano Máximo de Representación (OMR) de la adopción de medidas educativas que fomenten la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres.

Asimismo es necesario clarificar el contenido del acoso y, en el caso de que la persona tutora descubra que existen indicios de que los contenidos y/o mensajes puede estar relacionados con un caso de acoso sexista o acoso sexual, valorar la gravedad de los hechos y si éstos pudieran derivar en un caso de violencia contra las mujeres y/o agresión sexual deberá ponerse en conocimiento del equipo directivo del centro, que de forma inmediata adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la víctima y seguirá el protocolo establecido en la “Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales”, e informará de la situación a Inspección Educativa.

Tras la fase de verificación del tutor o comunicación por parte de un familiar, cualquier sospecha de un episodio de ciberbullying mínimamente fundamentada debe ser comunicada al director y éste al inspector referente del centro educativo al que se hará participe del proceso de valoración y de las acciones inmediatas. Igualmente, es de vital importancia comunicar a las familias de los alumnos y alumnas supuestamente implicados en el episodio con el objetivo de que el proceso se caracterice por la coordinación y comunicación entre la familia y el centro. En todo caso, lo importante es la colaboración familia-centro educativo, de manera que se ayude al alumno, sea cual sea el rol en el que éste parezca estar implicado.

Los responsables de dicha comunicación pueden ser diferentes en función de los destinatarios, pero el director debe ser el coordinador de todo este proceso. En el caso de las familias es preferible que sea el tutor o tutora del alumno quien se reúna con ellas dado que se conocen y se le presupone determinada relación. Esta comunicación debería coincidir con la entrevista para el proceso de valoración. Es de vital importancia servir de apoyo a las familias y procurar que no se sientan culpables de lo que pueda estar sucediendo para lo cual se pueden ofrecer ciertas orientaciones que se adjuntan en el **Apartado 8 del Capítulo IV ¿Qué hacer desde la familia?**

Durante el proceso de comunicación y valoración se estima necesario tomar en consideración ciertas orientaciones psicoeducativas para el momento en que se ha detectado un posible caso de ciberbullying. En estas situaciones lo más importante es ofrecer apoyo y establecer los pasos de la intervención incluso previamente a la confirmación de la existencia de un caso de ciberbullying.

A continuación se ofrecen unas actuaciones de carácter orientativo que siempre estarán condicionadas por el Decreto de derechos y deberes de los alumnos y alumnas, el Reglamento de Organización y Funcionamiento o en el Reglamento de Régimen Interior y en el Plan de Convivencia de cada centro, así como por otras iniciativas que estén instauradas en la cultura del centro educativo y que den sentido a las acciones a desarrollar.

### **5.1 Con las y los menores que pudieran estar en situación de riesgo de victimización**

En las experiencias que se han podido constatar aparecen por desgracia con demasiada frecuencia algunas cuestiones que, lejos de ayudar, dificultan la resolución del problema. Son acciones que afloran, por lo general, fruto del desconocimiento y de la tensión. Suelen concretarse en la reacción de alguna manera violenta contra quienes suponemos autores de la agresión, su entorno o incluso contra personal del centro educativo que además, en ocasiones y al margen de otras consideraciones, supone una desatención sobre el primer objetivo, que es arropar y atender a la víctima.

Con independencia de las características, procedencia e intensidad del hostigamiento y de forma complementaria a otras medidas de acompañamiento, se hace necesario en todos los casos reducir de manera inmediata la posible repetición de las situaciones de acoso. Para ello se pueden tomar las siguientes medidas:

- No temer hablar del tema con él o ella, estar siempre dispuestos a hacerlo.
- Decirle que siempre se estará dispuesto a escucharle, que es un problema de todos y no suyo.
- En el caso de estar recibiendo acoso con contenidos sexistas y/o de carácter sexual potenciar la confianza para que sienta que puede comunicar cualquier experiencia que pudiera estar relacionada con los contenidos del acoso que está recibiendo como puede ser

envío de fotos sin ropa en la red, grabaciones en momentos de relaciones íntimas y/o sexuales, etc., dejando siempre muy claro que éstas no justifican el acoso que está recibiendo.

- Hacerle saber que no debe ocultar ni éste ni otro problema, porque con ayuda todo puede arreglarse.
- Explicarle que estas cosas no están pasando por su culpa.
- Hablar y planificar con él o ella qué hacer.
- Realizar una evaluación de vulnerabilidades sobre las que se pueda apoyar la persona acosadora para repetir el hostigamiento.
- Animarle a que hable con sus docentes y padres.
- Explicarle que es necesaria la ayuda de los demás.
- Disminuir la frecuencia e intensidad de uso de las TIC llegando, en función de los casos, a ser recomendable la privación temporal o incluso definitiva de ese contexto virtual (supóngase que el daño se está produciendo en una determinada red social).
- Continuar con la comunicación familia-centro educativo para facilitar el conocimiento del problema y el abordaje del mismo.
- Intentar que informe sobre cómo van las cosas durante esta primera fase del proceso.
- Procurar que no perciba la preocupación de los adultos, pero sí su interés por el problema.
- Potenciar su seguridad personal.
- Provocar que perciba sus propias cualidades personales.
- Insistir en que no tome represalias y que no conteste a los mensajes de los agresores.
- Guardar pruebas de lo que está sucediendo (véase el **Apartado 12**).
- Empezar y mantener las medidas de ayuda que entendamos pueden servir de cortafuegos frente a nuevas agresiones.

Esta acción protectora y preventiva puede, llegado el caso, realizarse de forma gradual si pudiera resultar que de su continuidad dependiera la identificación o inculpación de quien ejerce la agresión.

## 5.2 Con los menores que podrían estar en situación de riesgo de ser ciberagresores

En el llamado ciberespacio, sabemos que muchas cosas pueden no ser lo que parecen y la autoría de las mismas puede no ser la aparente. El hecho de que nos afecten o nos lesionen no debe llevarnos al establecimiento de prejuicios por muy evidente que pueda parecer la procedencia de los hechos ofensivos. Precisamente inducir al engaño es una especialidad de quien se oculta on-line para causar daño a terceros. Podríamos decir en muchas ocasiones que “el engaño es el primer daño”. De hecho, es muy común la suplantación de identidad, bien para ocultar la del agresor, bien para provocar más molestias que las derivadas del propio acto hostil, o incluso para ambas cosas. Esta facilidad con la que una persona se puede hacer pasar por otra es posible on-line con la simple utilización de las claves de la persona suplantada, que le han sido previamente solicitadas o sustraídas.

En general, dos cuestiones suelen darse por supuestas: por un lado, quiénes son las personas autoras de la ofensa, salvo que sea anónima e inesperada y no se posean ni antecedentes ni indicios que señalen a presuntos culpables y, por otro, el carácter premeditado de la acción con el fin de causar daño.

Igualmente, puede darse el caso de que quien realizó la acción no conociera el impacto que tuvo y que esté dispuesto a poner todos los medios para su reparación, situándonos más en la posición de un desafortunado incidente que en la de un acoso premeditado. Tampoco debemos asumir que se conoce toda la realidad. El ciberespacio tiene muchos caminos que pueden recorrerse de manera consecutiva pero también de forma alternativa y en paralelo. Siempre es positivo un margen de prudencia y mantener el beneficio de la duda.

Por ello, es muy aconsejable, si es posible, tratar de cerciorarse de que quien acosa es conocedor de que ha causado un daño y de la acción que lo provocó y de que ha realizado la acción lesiva de manera voluntaria, esto es, que no ha sido fruto de un descuido o una negligencia.

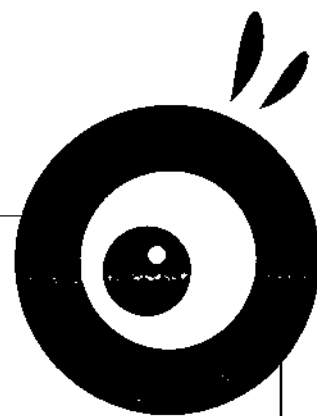
Entre las medidas a desarrollar con estos chicos y chicas podrían estar:

- Comunicarle que esas situaciones no pueden seguir pasando.
- Hacer notar que es muy importante afrontar la situación.



- No evadir el problema y hablar con él o ella sobre lo que se piensa.
- Discutir sobre las consecuencias negativas de las situaciones de ciberbullying, tanto para víctimas como para agresores.
- Hacerle saber la importancia de pedir disculpas y reparar el daño.
- Establecer comunicación familia-centro educativo para el conocimiento del problema y abordaje del mismo.
- Hablar sobre sus amigos y sobre cómo ocupan su tiempo.
- Decirle que para tener amigos no es necesario tener enemigos.
- No hacerle sentir culpable, pero ayudarlo a que cambie su manera de comportarse.





## CAPÍTULO IV

# **Cómo actuar ante un caso de ciberbullying**

Una vez detectado el caso de ciberbullying, la dirección deberá confirmarlo a la inspección, entre quienes se decidirán las medidas a tomar, para lo que puede solicitarse asesoramiento al consultor u orientador del centro y al asesor o asesora de referencia del Berritzegune quienes podrán ayudar especialmente cuando se requiera una intervención más específica y especializada.

Los pilares de las medidas a adoptar deberían perseguir: el cese del acoso, la protección de la víctima, la reparación del daño y medidas educativas correctoras con los chicos y chicas agresores entre las que deberían primar las educativas. En todo caso, siempre se velará por la coherencia con la cultura de centro y el respeto a la normativa existente en el mismo.

La presencia de un caso de ciberbullying en un centro educativo debería promover en éste algunas de estas acciones:

- Reflexión global sobre la calidad de la convivencia del centro, sin olvidar dentro de los principios democráticos de convivencia el respeto de los derechos y libertades fundamentales y de la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación por razón de sexo.
- Revisión del Plan de Acción Tutorial y del Plan de Convivencia.
- Formación del profesorado en el manejo de conflictos generados a través de medios electrónicos, bien sea Internet o telefonía móvil, incidiendo en el aspecto de las adecuadas interacciones sociales y personales que los y las menores han de mantener cuando los usan.
- Formación del alumnado para el uso positivo de las TIC y el espíritu crítico ante contenidos que presenten a las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo y/o cualquier otra condición, o como meros objetos sexuales, así como aquellos que justifiquen, banalicen o inciten a la violencia contra las personas y, en particular, contra las mujeres.
- Creación de comisiones de alumnado que se impliquen en la mejora de la convivencia on-line y off-line.
- Creación y difusión de estructuras y recursos para recibir denuncias, reclamaciones y quejas: buzón de sugerencias, e-mail, página web específica, teléfono amigo, etc. El anonimato facilitado por los medios electrónicos puede ahora convertirse en un aliado.

Tan importante como atajar el acoso es prevenir su presencia por medio del Plan de Acción Tutorial, el Plan de Convivencia, la organización del centro y la intervención paliativa para ayudar al restablecimiento de la estructura moral del grupo de alumnos y alumnas que estén manteniendo la ley del silencio o incluso apoyando las ciberagresiones. Por tanto, se deberían realizar algunas de las siguientes acciones:

- Capacitación y motivación para la diferenciación de la conducta de “chivar” de la de “denunciar” el sufrimiento de un compañero.
- Realización de seguimientos del clima relacional del aula, procurando siempre introducir el tema de buen uso de Internet y telefonía móvil.
- Desarrollo de programas de habilidades sociales con énfasis en cómo el buen uso de Internet puede favorecerlas.
- Implementación de programas de desarrollo personal, social y moral, ayudándose de herramientas de Internet.
- Establecimiento de diálogos con ellos y ellas sobre sus amistades y qué cosas hacen con ellas.
- Realización de un análisis de las potencialidades y los riesgos de Internet y los teléfonos móviles.
- Análisis de los usos que hacen de Internet y los teléfonos móviles.
- Establecimiento de conversaciones para que den su opinión sobre los problemas de cyberbullying.
- Ofrecimiento de una explicación que les permita ver que estas cosas no están pasando por su culpa, aunque se puede ayudar a que no se repitan.
- Fomento de la reflexión con ellos y ellas sobre la importancia de ayudar a las demás personas a que no sufran.
- Promover la comunicación a padres, madres y docentes de cualquier posible caso de bullying o cyberbullying que conozca.
- Fortalecimiento de su autoestima y autoconfianza.
- Otorgamiento de la debida atención y consideración a la posibilidad de que la modificación de hábitos y comportamientos habituales en ellos puede hacerles pasar momentos difíciles, por lo que hay que ofrecerles ayuda para promover estos cambios.
- Valoración de sus cambios por muy pequeños e insignificantes que parezcan pero que contribuyan a la erradicación del cyberbullying.

- Impulso de programas y/o actuaciones que capaciten al alumnado en el manejo de las emociones, las relaciones personales y en el aprendizaje de métodos no violentos para la resolución de conflictos y de modelos de convivencia basados los valores de la diversidad, igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, tolerancia, integración y/ educación afectivo sexual.
- Fomentar la actitud crítica ante los espacios y contenidos de Internet que promueven el comportamiento agresivo, el acoso, el lenguaje violento y las imágenes degradantes hacia las personas y, en particular, hacia las mujeres, así como aquellos espacios en los que éstas son tratadas como meros objetos sexuales.

En la mayoría de las ocasiones, cuando se verifique que el chico o la chica está siendo víctima de ciberbullying, ya se estará realizando un conjunto de acciones destinadas a velar por su protección y óptimo desarrollo, tal y como se ha recomendado en el apartado del capítulo anterior dedicado a acciones de protección y donde se detallan las líneas a seguir.

Sin embargo, una vez verificada la situación de victimización, el tutor o la tutora junto al equipo docente, el equipo directivo y los asesores que se consideren deben valorar la idoneidad o no de desarrollar algunas medidas específicas que, junto a las realizadas con todo el alumnado, intensifiquen la respuesta del centro con la finalidad de frenar la situación de acoso, ofrecer apoyo a la víctima, brindarle seguridad y apoyo, desarrollar ciertas habilidades que le podrían ser de ayuda así como potenciar la sensibilidad y empatía del resto de chicos y chicas para con ella. Entre estas medidas puede instaurarse, por ejemplo, un programa de cibermentores, en el que chicos o chicas con mayor dominio de Internet y los teléfonos móviles enseñan a las víctimas cómo funcionan, cómo prevenir algunos tipos de ciberacoso y cómo usarlos de forma positiva.

En cualquier caso, el consultor y orientador del centro o, en su defecto, algún miembro del Berritzegune debería ser quien realizara el seguimiento de este chico o chica y quien evaluara la idoneidad de derivarlo o no a algún profesional.

Por otro lado, se debe ofrecer a la víctima y a sus familiares información sobre las diferentes posibilidades que tienen a su alcance (denuncia en Comisaría, denuncia en Fiscalía, queja al Ararteko, queja ante la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia de Género en su caso,...), para que puedan elegir aquella que consideren más adecuada a sus circunstancias.

### 8.1 Actuaciones con familias con hijas e hijos que podrían estar involucrados en situaciones de ciberbullying (agresor-víctima)

- Es imprescindible contar con todas las familias afectadas y solicitar su colaboración para lograr un progreso socioeducativo adecuado para sus hijos o hijas.
- Las familias han de tener conocimiento de cada una de las actividades que sus hijos o hijas realizan on-line o a través de la telefonía móvil. Dado que ambos pueden ser medios desconocidos para algunos padres y algunas madres se les proporcionará, si fuera necesario, toda la ayuda imprescindible para establecer unas estrategias de mediación parental adecuadas.
- Han de sentirse siempre con apoyo y respaldo para evitar que tomen iniciativas que agraven la situación.
- Se mantendrán reuniones informativas sobre la conducta de sus hijos e hijas y las medidas establecidas por el centro. Las reuniones serán individuales y en ningún caso se tratará de culpabilizar, sino de pedir colaboración a las familias a través de los compromisos que la Comisión de Convivencia considere oportunos.
- Las familias han de tener la posibilidad de expresar sus opiniones acerca de la situación. De este modo, se les ayudará a analizar el problema intentando siempre no restar importancia a los hechos ni tampoco sobredimensionar las consecuencias.
- Se les ofrecerán pautas relacionadas con las actitudes que el o la menor ha de tener tanto on-line como off-line para poder afrontar de forma adecuada el problema.
- Se intentarán evitar reuniones generales de familias y se mantendrá la máxima discreción y confidencialidad posible.
- Si se estima conveniente, se orientará a la familia sobre la posibilidad de recibir apoyo externo para poder afrontar y superar este problema.

### 8.2 Decálogo para frenar el hostigamiento. Consejos para las víctimas

Me insultan, me amenazan, me ridiculizan de diversas maneras ¿cómo tratar de evitarlo?, ¿qué pasos puedo dar? Decálogo para una víctima de ciberbullying:



1. **Pide ayuda** a tu padre o tu madre o, en su defecto, a una persona adulta de confianza. Asegúrate de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que ambos podáis remar en el mismo sentido y para que su ánimo de protección no se vuelva en vuestra contra. Cuando el caso es grave porque está causando severos daños, porque contiene amenazas serias, o porque pudiera derivar en agresión sexual... habría que acudir a presentar una denuncia.
2. **Nunca respondas a las provocaciones.** Hacerlo no te ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes te victimizan. Mantén la calma y no actúes de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. **No hagas presunciones.** Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantén un margen para la duda razonable porque actuar sobre bases equivocadas puede aumentar los problemas.
4. **Trata de evitar aquellos lugares en los que sufres acoso** en la medida de lo posible hasta que la situación se vaya clarificando. Si se trata de redes sociales o comunidades on-line no te será difícil. Si el hostigamiento llega por el teléfono móvil, puedes probar cambiando de número.
5. **Protege tu privacidad.** Cuanto más se sepa de ti, más variado e intenso es el daño que pueden causarte. ¿Imaginas una mentira ridiculizándote construida sobre datos privados reales escrita en tu muro?, ¿que pasaría si alguien, haciéndose pasar por ti, falta al respeto a tus amistades? Es momento por lo tanto de cerrar las puertas de tu vida on-line a personas que no son de plena confianza. Para ello:
  - a. **Evita intrusos.** Para ello debes realizar, en orden, estos dos pasos:
    - a.1. Realiza un chequeo a fondo de tu equipo para asegurarte de que no tienes software malicioso (troyanos, spyware) que puede dar ventajas a quien te acosa. Dispones de herramientas gratuitas para ello en la dirección [www.osi.es](http://www.osi.es). Es importante.
    - a.2. Cambia las claves de acceso a los servicios on-line que usas. Hazlo de vez en cuando y recuerda que las nuevas claves deben ser complejas de adivinar y combinar números y letras.
  - b. **Depura la lista de contactos.** Revisa y reduce la lista de contactos que tienes agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales on-line).

- c. **Reconfigura las opciones de privacidad de las redes sociales** o similares en las que participes y hazlas más restrictivas. Asegúrate de que conoces bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.
  - d. **Comprueba qué cuentan de ti on-line.** Busca la información sobre ti publicada por otras personas y trata de eliminarla si crees que puede ser utilizada para hacerte daño
  - e. **Repasa la información que publicas** y quién puede acceder a ella y poner, a su vez, al alcance de terceras personas.
  - f. **Comunica a tus contactos** qué tipo de informaciones o imágenes no deseas que sean circuladas en entornos colectivos. Protege, si fuera el caso, especialmente las imágenes íntimas, fotos en las que aparezcas desnuda/o, manteniendo actitudes de tipo sexual...
  - g. **Ejerce tu derecho a la protección de datos personales.** Tú decides el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo tu fotografía.
6. **Guarda las pruebas del acoso** durante todo el tiempo, sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, porque pueden serte de ayuda. Trata también de conocer o asegurar la identidad de quienes te acosan pero, en todo caso, sin invadir derechos de ninguna persona.
  7. **Trata de hacer saber a quienes te acosan que lo que están haciendo te molesta** y pídeles, sin agresividad ni amenazas, que dejen de hacerlo. Recuerda que no debes presuponer hechos o personas en tu comunicación, por lo que tienes que medir muy bien cómo lo haces, sin señalar a nadie en público, pero a la vez tratando de asegurarte de que se enteran la persona o personas implicadas.
  8. **Trata de hacerles saber que lo que están haciendo es perseguible por la ley**, si es que el acoso no ha cesado. Les puedes sugerir que visiten páginas como [www.e-legales.net](http://www.e-legales.net) o [www.ciberbullying.net](http://www.ciberbullying.net) para que lo comprueben por sí mismos.
  9. Deja constancia de que estás en disposición de presentar una denuncia, si a pesar del paso anterior el acoso persiste. Manifiesta que cuentas con pruebas suficientes recopiladas desde el inicio y que sabes cómo y dónde presentarlas. Debes indicarle que, si continúa el acoso, te verás en la obligación de acudir a la policía.
  10. **Toma medidas legales** si llegado este punto, la situación de acoso no ha cesado.

Siempre teniendo de referencia la normativa al respecto (Decreto 201/2008 sobre los derechos y deberes de los alumnos y alumnas, Reglamento de Organización y Funcionamiento o Reglamento de Régimen Interior, entre otros), se podría decidir algunas de las siguientes medidas:

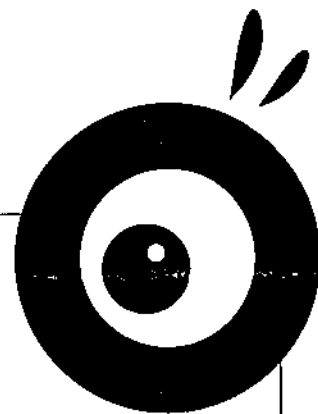
- Petición de disculpas de forma oral y/o escrita.
- Amonestación privada del tutor o tutora.
- Amonestación privada por Jefatura de Estudios y/o el dirección.
- Vigilancia específica por parte del equipo docente.
- Aplicación de las normas de convivencia procurando tener en cuenta aquellas que pudieran resarcir a la víctima.
- Adopción, por parte del tutor o de la tutora, de medidas para favorecer la integración de quien o quienes agreden en el grupo respetando los intereses y derechos del resto, con el asesoramiento del especialista consultor, orientador o asesor de Berritzegune.
- Puesta en marcha de programas de modificación de conducta, desarrollo personal, ejercicio de comportamientos prosociales, etc. y buen uso de los medios electrónicos.
- Intervención mediante un compromiso de cambio a través de un contrato en el que quien agrede se comprometa a participar en actividades y estrategias para mejorar sus habilidades en la utilización correcta de Internet y la telefonía móvil.
- Puesta en conocimiento de padres y/o madres del alumnado implicado de que se dará a conocer a los Servicios de Protección del Menor las situaciones en las que existan evidencias claras de que alguno de los implicados haya sufrido alguna de las situaciones derivadas del incumplimiento o del inadecuado ejercicio de la patria potestad, contempladas en la Ley de Protección del Menor y la Ley de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia del País Vasco.
- Consideración de que una conducta violenta continuada de un adolescente puede ser consecuencia de otra violencia ejercida sobre él, en el contexto familiar u otros, pudiendo alertar de un posible maltrato familiar y/o violencia de género.
- Si el acoso es de tipo sexual y/o tuviera que ver con contenidos sexistas, xenófobos, homófobos, es decir relacionados con la discriminación por el hecho de ser mujer, gay, lesbiana, de otra raza y/o procedencia... podría valorarse la conveniencia de realizar tra-

bajos específicos dirigidos al fomento de los valores de la diversidad, igualdad de oportunidades de mujeres y hombres, tolerancia, integración y/o educación afectivo sexual.

- Realización de trabajos específicos relativos al buen uso de Internet y la telefonía móvil en horario no lectivo relacionados con el daño causado con autorización familiar.
- Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control del uso de Internet y el teléfono móvil de sus hijos e hijas.
- Comparecencia ante la Jefatura de Estudios de forma puntual o periódica.
- Cambio de grupo de quien o quienes agreden, en caso de que éstos perteneciesen al mismo grupo físico. De lo contrario, se solicitará al acosador o acosadores que eviten compartir los mismos espacios en Internet con la víctima.
- Suspensión del derecho a participar en actividades complementarias y extraescolares.
- Suspensión del derecho de asistencia al centro por un plazo máximo de tres días.

El Observatorio de la Convivencia y la dirección mantendrán informado al Consejo Escolar u Órgano Máximo de Representación (OMR), desde el principio del proceso, de las situaciones detectadas y de las actuaciones tomadas y éste evaluará la eficacia de las medidas correctivas y orientadoras adoptadas. Al finalizar el proceso el Observatorio de la Convivencia realizará un informe de la situación denunciada y de las actuaciones realizadas al Servicio de Inspección Educativa.

En todo caso, se han de tener presentes las limitaciones existentes relativas a la Protección de Datos Personales y el respeto a la privacidad.



**CAPÍTULO V**

# **Intervención del sistema penal**

Cuando la situación descrita se detecta en el entorno escolar, los responsables del centro docente o institución bajo cuya guarda estén los menores implicados también deberán poner en marcha el correspondiente procedimiento administrativo de medidas educativas correctoras, tal y como se ha señalado, porque en muchos casos la reacción dentro del centro será suficiente para tratar el problema y evitar una innecesaria alarma social. La dirección, bajo la revisión del Órgano Máximo de Representación o del Consejo Escolar del centro, es el órgano competente para la resolución de conflictos y para la imposición de medidas educativas correctoras, y debe intervenir para velar por el correcto ejercicio de los derechos y deberes del alumnado proporcionando respuestas efectivas para:

- El cese del acoso.
- La protección de la víctima.
- La labor socioeducativa.
- La reparación del daño.

Tanto el Reglamento de Régimen Interior de los centros como las leyes específicas de desarrollo del derecho a la educación contienen medidas educativas correctoras de respuesta a los conflictos de convivencia. Sin embargo, no siempre es suficiente una intervención extrajudicial.

El legislador ha exigido siempre un especial cuidado a los centros escolares o de enseñanza por su importancia en la transmisión de valores y la socialización de niños, niñas y adolescentes. Tienen la obligación de conocer los estudios que puedan afectar en mayor o menor medida a la infancia, a diferencia de los padres y las madres, a quienes jurídicamente se entiende que no les es exigible una preparación o capacitación educativa especial que domine todos los aspectos educativos y, en particular, la detección de una victimización por acoso escolar de su hijo o hija. Sin embargo, no cabe la menor duda de la conveniencia de que se aumente la concienciación y formación de los propios padres y madres, pues hay que tener en cuenta que, especialmente en el caso del ciberbullying, el lugar físico desde el que se agrede, pierde parte de su importancia.

En los casos más graves, en que sea necesaria la intervención del sistema penal, son las Fiscalías y Juzgados de Menores los que van a determinar y adoptar las medidas más apropiadas, disponiendo de los medios más adecuados para realizar diligencias de averiguación, tales como la toma de declaración de los afectados, la toma de medidas cautelares de protección de la víctima o, de conservación de las pruebas.

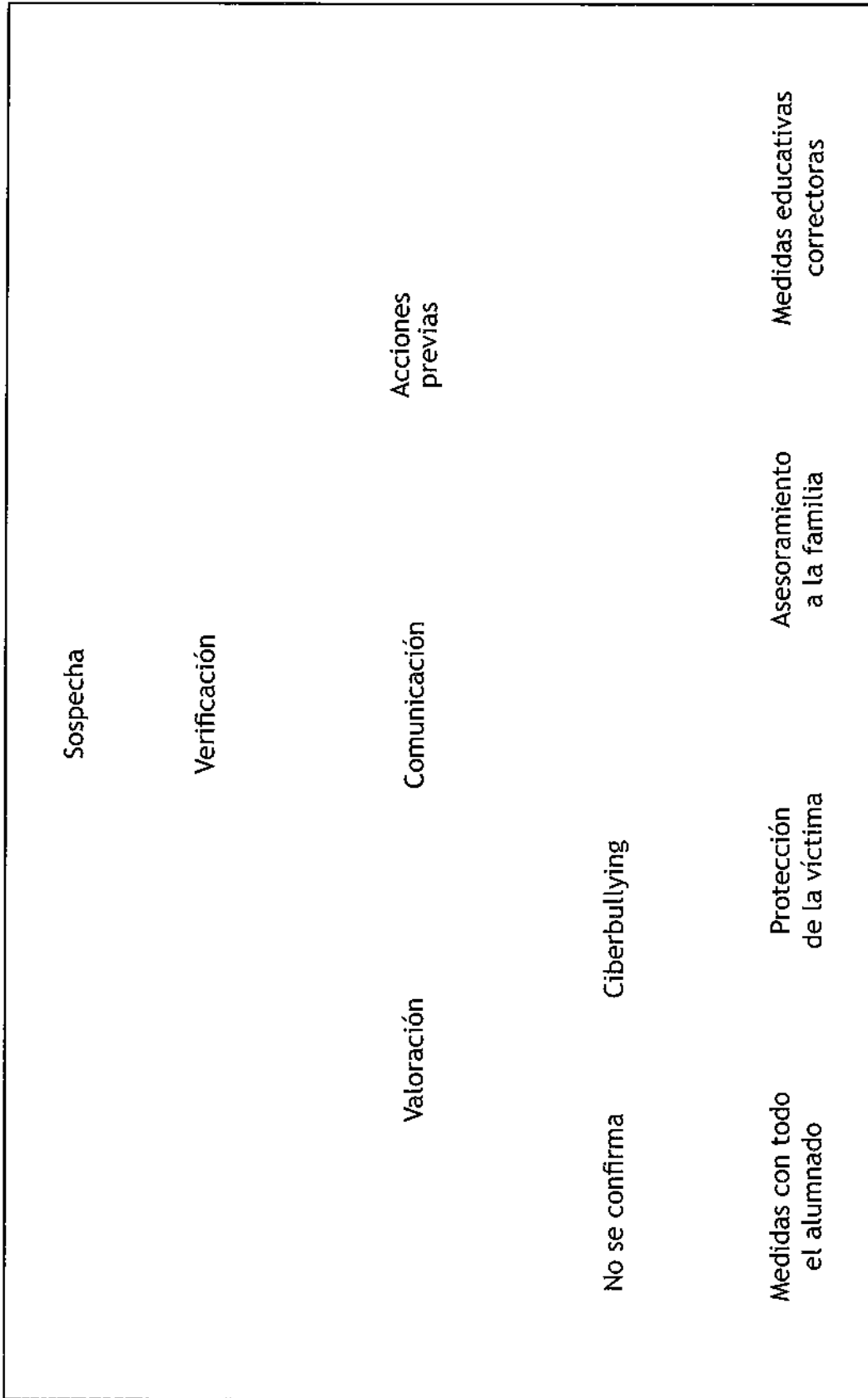


El art. 50 de la Ley 3/2005, de Protección a la Infancia y la Adolescencia del Parlamento Vasco (y correlativamente, el art. 13 de La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor) impone a toda persona o autoridad la obligación de comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un o a una menor, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise para intentar erradicar los efectos de la conducta de acoso y su prolongación en el tiempo de manera definitiva. En el ámbito de la tutela de los derechos de un o una menor, cuando estén siendo totalmente conculcados (derecho a la integridad física, a la libertad, a la dignidad, etc.), aunque estén en juego otros intereses, no cabe tolerancia de ningún tipo y existe la obligación de cerciorarse de modo absoluto si efectivamente existe o no una conducta lesiva. Incluso ante un caso extremo en que sea difícil detectar el sufrimiento de un menor que está siendo acosado, por sus evasivas y negativas respuestas, cuando se le pregunta si le pasa algo, la jurisprudencia está exigiendo un celo especial en su vigilancia, porque esas negativas pueden ser fruto de la propia situación de temor, de acoso o de abuso que esté padeciendo. (*Instrucción 10/2005, de la Fiscalía General del Estado*).

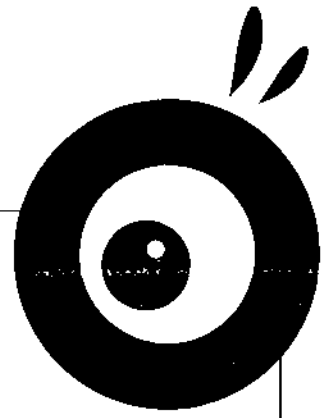
Cuando la situación descrita se detecta fuera del entorno escolar, es decir, en el entorno familiar, y no se sabe exactamente de dónde vienen las agresiones, la primera opción casi siempre va a ser acudir al Ministerio Fiscal. Una denuncia en una comisaría o directamente ante la Fiscalía de Menores alertará de los hechos y podrá poner en marcha los mecanismos más apropiados para recabar pruebas fehacientes de lo que esté ocurriendo.

Otro organismo al que se puede acudir de forma alternativa es el Ararteko, quien puede investigar la queja o bien ponerla en conocimiento de la Administración de Justicia.

En cualquier caso, e independientemente de que el ciberbullying se detecte en un centro escolar o fuera de él, lo que sí está claro es que la responsabilidad para con la víctima no es sólo del menor agresor, sino que los adultos deberán actuar con la diligencia de “un buen padre de familia” (véanse artículos 1104 y 1903 del Código Civil en el **Anexo Fuentes Documentales**) y, con la inmediatez y contundencia que requiera la gravedad de las acciones. Es lógico que las sentencias habidas hasta el momento exijan la debida diligencia de los adultos desde una perspectiva responsabilizadora y de imposición de límites, pues son los fundamentos de cualquier planteamiento educativo.







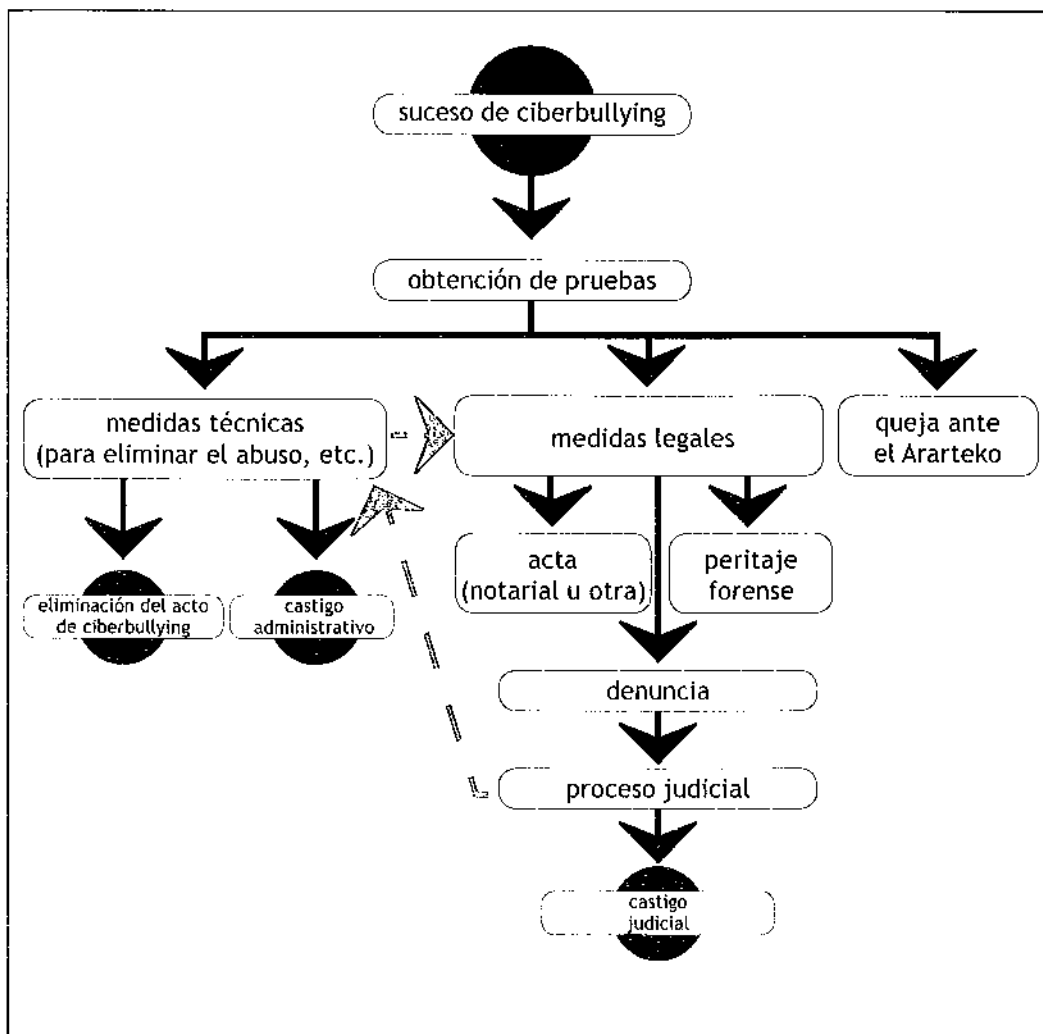
## CAPÍTULO VI

# Identificación y constatación de las acciones de ciberbullying

Cuando se detecta una presunta acción constitutiva de ciberbullying, lo que procede es identificar y caracterizar las circunstancias y agentes que intervienen en el hecho. Esto será de gran utilidad tanto para tener un mejor y más completo conocimiento de lo que ocurre con el fin de combatirlo como para proceder a una eventual investigación de los hechos, sea ésta realizada por la autoridad o por personas particulares o profesionales implicadas.

Por lo general, es conveniente hacer un **archivo de las pruebas** que sea posible obtener y, acto seguido, llevar a cabo una serie de **medidas de índole administrativo y técnico**.

En determinados casos pueden llegar a tomarse **medidas legales** que han de comenzar con la más sólida base documental y probatoria que pueda obtenerse.





El paso inicial previo es guardar las pruebas básicas del suceso, todas las que estén en nuestra mano. Si consideramos que estamos ante un asunto lo suficientemente grave como para incoar la vía judicial y policial directamente, entonces es recomendable pedir la intervención de un notario, que de fe de lo que hemos archivado digitalmente en un acta notarial, con o sin peritaje forense de por medio. En caso de que consideremos que en un principio bastará una queja a la administración del foro, blog o red social on-line, por poner algunos ejemplos, donde se haya cometido el ciberabuso, solicitaremos que retiren dicho contenido. Después, o en paralelo, cabrá recurrir igualmente a la vía judicial (p.ej. en caso de que el abuso se repita, aumente de gravedad o los técnicos responsables del web desde donde se produce el abuso no colaboren) y de ahí la línea a trazos que muestra el esquema anterior entre ambos tipos de medidas. Durante el proceso judicial es habitual que se soliciten pruebas a los responsables del web o servicio técnico implicado (p.ej. una compañía de telefonía móvil) en el caso. También puede suceder que, como consecuencia de una sentencia judicial condenatoria, se obligue a los administradores de contenidos implicados a adoptar determinadas medidas técnicas (la línea de trazos inferior) cautelares.

Existen por lo general **3 modos de obtener o guardar este tipo de pruebas**, cada una con un grado diferente de validez o de capacidad probatoria:

- **Mecanismos directos**, incluidos en los propios programas que usamos en Internet o en otros de amplia disponibilidad en la mayoría de los ordenadores personales. Existen muchos programas y aplicaciones que permiten grabar o guardar la información que nos llega o es producida en nuestra interacción on-line en Internet. No obstante, hay que prestar atención porque no todos los programas lo permiten ni es posible grabar información de todo tipo, por lo que hay que analizar cada caso concreto.
- **Utilización de software específico**, pensado para esta función, o más amplios, que ofrezcan posibilidades de especial interés para este objetivo. Aquí incluiríamos programas capturadores y de monitorización o control parental que mencionamos más adelante.
- **Actuaciones más allá del hardware y el software** que nos proporcionan una mayor garantía a efectos legales y judiciales como, por ejemplo, un peritaje forense.

Hay que señalar que toda prueba obtenida del sistema, bien por mecanismos directos bien mediante el empleo de software *ad hoc* es susceptible de ser modificada o alterada por cuanto está recogida en formato digital por lo que puede **ver reducido su peso probatorio y ser considerados judicialmente como “indicios”, que deben de ser reforzados con otro tipo de pruebas más contundentes.**

En definitiva, se trata de **dejar la máxima constancia posible** de aquellos datos que manifiesten la existencia de un acoso y de **quién** lo realiza. También puede resultar determinante conocer qué procedimiento ha empleado y en qué momento ha ejecutado su acción.

Para archivar evidencias del ciberacoso se pueden utilizar diversos soportes, tales como ficheros, imágenes, fotografías, copias impresas, actas notariales, informes periciales etc. Para identificar a quién lo realiza se puede empezar por localizar la dirección IP de su ordenador o su número de teléfono si ha sido éste el medio usado. Para estas averiguaciones tendremos muchas veces que recurrir a terceros (por vía judicial normalmente): p.ej. podríamos posiblemente averiguar qué dirección IP (cada ordenador queda identificado por una IP cuando se conecta a Internet) accedió a una hora determinada a una determinada página de un servidor en concreto para escribir algo. En estos casos, cuanto antes se presente la denuncia, antes podrá el juez

acudir a la empresa proveedora (de conexión a Internet, de web, de webmail, de blog, de foros, compañía telefónica, etc.) para solicitarle el dato que permita dicha identificación. La ley no obliga a los proveedores de Internet a conservar los *logs* de acceso a los servidores más allá de doce meses, así que no se debe perder tiempo si consideramos que este paso es necesario. Hay que señalar, no obstante, que conocer qué IP se vio involucrada en una acción no nos garantiza que conoceremos a la persona responsable de su autoría, tan sólo el ordenador desde el que se conectó para enviar sus instigaciones.

Un ejemplo sencillo es el de un ciberacosador que envía sus amenazas desde una dirección de correo electrónico (ciberbullying producido vía e-mail). En este caso podrá el juez dar con la IP partiendo de su servidor de correo, ya que éste guardará las conexiones desde donde se envían y reciben los correos de esa cuenta de e-mail e, incluso, tal vez nombre y apellidos del usuario asociado a esa cuenta de correo. (Véase **Anexo 1: Cuestiones de utilidad general**).

Además, si la agresión es visible on-line, y consideramos que es suficientemente grave, es posible recurrir a autoridades y profesionales que certifiquen el objeto o los contenidos propios del acoso:

- Acudir a una Comisaría a **poner la denuncia** dando la dirección URL que alberga los contenidos que queremos denunciar, y adjuntando una captura de pantalla impresa.
- Acudir a una **notaría** para que dejen constancia del contenido de una página web concreta, en una fecha y hora determinadas (*acta notarial*). En las notarías ya se van habituando a este tipo de servicio y nos podrán informar del procedimiento a seguir. Dada la volatilidad de la información en la WWW, es algo muy recomendable en casos medianamente graves.
- En el caso de que la información no esté públicamente accesible para cualquier internauta, se puede acceder a la página (un webmail, una cuenta de usuario en una red social, etc.) ante el propio notario, y mostrarle el dato (p.ej. una dirección IP de un comentario en nuestro blog que sólo podemos ver nosotros como administradores) para que realice una captura y levante acta.
- Además de estas capturas, es recomendable adjuntar una descripción literal de lo que causa la ofensa (texto o imagen) y un relato cronológico de los hechos que se denuncian. En particular, los contenidos multimedia o animados son difíciles de capturar y plasmar en papel, cuando no imposible, y por tanto se complica la docu-

mentación de las pruebas. En la propia notaría se puede hacer la descripción, incluso puede requerir la ayuda de un perito para que le indique la mejor forma de hacer constar dichos contenidos.

- También se puede enviar un e-mail (con acuse de recibo) a algún cuerpo de seguridad del Estado con competencia en delitos tecnológicos, bien para pedir consejo explicando el caso concreto, bien para interponer la denuncia, debiendo acudir después a firmarla en persona.

## 12.1 Acoso vía e-mail

Podemos recibir por este medio amenazas, insultos, coacciones, etc.

### ARCHIVO DE PRUEBAS

- Si usamos un programa POP (programa *cliente* de correo electrónico, como el Outlook), podemos generar un archivo independiente que contendrá el mensaje, con todas sus *cabeceras* (datos técnicos del camino que ha seguido por Internet de servidor en servidor hasta llegar a nosotros, y que puede permitir una investigación por orden judicial que dé con el ordenador desde el cual se envió).
- Si usamos algún servicio de *webmail*, también podemos guardarlo en alguna carpeta creada por nosotros en dicho servicio, a la cual podríamos dar acceso a las autoridades judiciales en caso de requerírsenos, o simplemente dejarlo en la carpeta de entrada. El *webmail* también puede permitirnos ver las cabeceras completas de los mensajes (no todos los servicios lo ofrecen, aunque sí los más utilizados).
- En cualquier caso, lo más conveniente es, además de guardar el mensaje, imprimirlo en papel con la cautela de mostrar todas las cabeceras.
- Si el caso se considera grave, constitutivo de delito, podrían tomarse adicionalmente medidas de mayor valor legal: dejar el ordenador encendido y solicitar la asistencia urgente de un servicio forense informático o de una notaría, para dejar constancia de la prueba de manera más consistente a efectos jurídicos. Si el e-mail se ha recibido mediante un servicio web (*webmail*) y no ha sido descargado vía POP al ordenador del usuario, no haría falta dejarlo encendido, puesto que el mensaje no se ha descargado al ordenador sino que permanece on-line en el servidor de correo.
- Si disponemos de un programa o servicio de monitorización o de control parental que guarde automáticamente los mensajes de e-mail que recibimos, podemos recurrir a él para comprobar que ha guardado el mensaje.

### MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

- Reenviar el mensaje a la dirección *postmaster@...*, *abuse@...* y/o *support@...* del dominio de referencia del lugar desde donde el abusador está actuando, añadiendo una explicación o queja para

que se puedan tomar medidas. Son las direcciones habituales a donde referir problemas con los usuarios de esas cuentas de correo, una especie de estándar de facto. Ej.: Si nos llega un mensaje que queremos denunciar de un e-mail *killer666@yahoo.es* probaríamos a enviar nuestra queja a *abuse@yahoo.es*, a *postmaster@yahoo.es* e incluso a *support@yahoo.es*. Hay que indicar que esta medida suele no conseguir efecto alguno salvo en los casos de foros, chats o similares.

- Alternativamente, acudir a la web asociada a dicho dominio y contactar con los administradores mediante algún link relativo a abusos, normalmente ubicado en secciones genéricas de *Ayuda* o *Contacto*. En el ejemplo anterior entraríamos en <http://www.yahoo.es> y buscaríamos la página de contacto: *Ayuda -> Correo -> Contacta con nosotros -> Contacta con Atención al cliente (se requiere respuesta)*.

## 12.2 Acoso en la Web

Si el acoso es constatable por el público en general, es decir, está accesible para cualquier internauta (o para un grupo de usuarios registrados en un portal, p.ej., lo cual puede significar desde una decena a varios millones de usuarios) en una página web podemos hacer varias cosas:

### ARCHIVO DE PRUEBAS

- Las páginas web son dinámicas y pueden cambiar en cuestión de segundos. Por tanto, para dejar constancia de un abuso producido en una página web, sobre todo si consideramos que es constitutivo de delito, debemos imprimir o documentar su contenido de forma inmediata y, en su caso, acudir a una notaría para que dé fe del contenido on line en un momento determinado, tanto si es una página que está abierta al público, como si es una página privada sólo accesible mediante una clave o mediante un *log-in*. Esta opción es realmente útil cuando el archivo es sonoro o audiovisual y sólo podemos pretender guardar su archivo digital.
- Es recomendable guardar la información en nuestro disco duro. Es importante guardarla completa, es decir, incluyendo estilos e imágenes, para que al abrirla desde el disco duro podamos verla lo más parecida posible a la original (on-line), por ejemplo, capturando la pantalla y guardándola como imagen. Para capturar con



*scroll*, es decir, capturando todo lo que existe en pantalla aunque haya que desplazarse para poderlo ver de forma completa, podemos usar diversos programas que mencionamos en el **Anexo 1**.

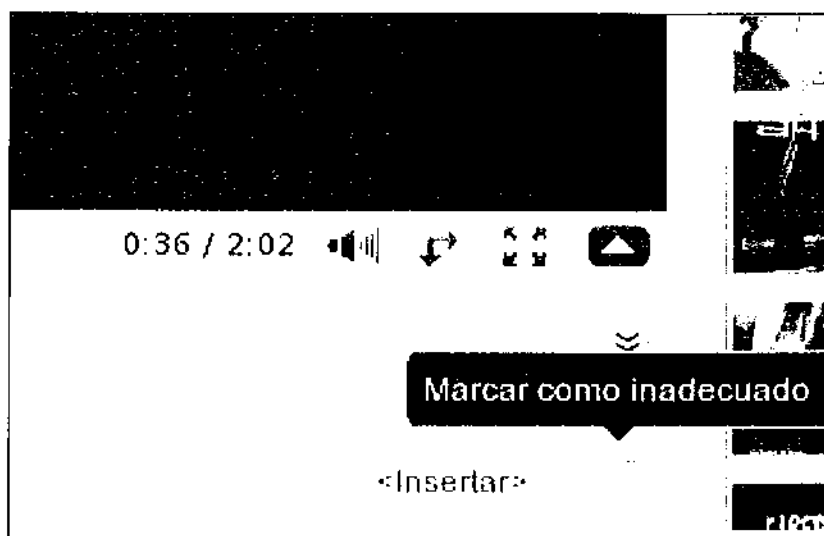
- En lo posible, es importante que en las pruebas que se guarden quede constancia de la autoría de la manera más completa. Es decir, si se produce el abuso mediante un comentario firmado con un nombre o un e-mail o desde una IP reconocida, debemos procurar que aparezca en la prueba impresa o certificada por el notario. En cualquier caso, para reclamar la intervención de los administradores de la página web o servicio, o incluso de un juez, es interesante conocer el nombre o *nickname* del autor, para que pueden averiguar quién está detrás del mismo.
- Si el abuso se ha cometido en páginas abiertas a la vista de otros internautas, podemos pedir a alguno de los participantes que testifique sobre dicho contenido, pidiéndole que guarden a su vez capturas o copias impresas de la página donde aparece.

#### MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

- Si se ha producido el ciberabuso en un web responsabilidad de terceros, es decir, un web que no administramos nosotros ni el ciberabusón, se deberá acudir a ellos para solicitar su eliminación e, incluso, para que bloqueen el acceso al autor.
- En webs de tipo social como foros o comunidades virtuales suelen existir botones con el título *Denuncia*, *Report*, etc. específicamente para dar cuenta de quejas acerca de contenidos o usuarios.

Ejemplo: red social on-line de vídeos YouTube:

- En [http://www.youtube.com/safety\\_help](http://www.youtube.com/safety_help) podemos proceder con una cascada de preguntas-respuestas hasta dar con la solución al problema.
- No obstante, con este sistema hay ciertos problemas sin resolver por el momento, como el que de un vídeo borrado se pueda seguir mostrando una minicaptura del mismo durante cierto tiempo o de manera indefinida.
- Cada vídeo tiene un botón para que cualquier otro usuario lo pueda denunciar. Como usuarios que publicamos vídeos también podemos bloquear a otros usuarios, impedir comentarios en nuestros vídeos, o moderar dichos comentarios, etc.



Detalle del botón "marcar como inadecuado" en un video en YouTube.

Ejemplo: red social on-line Tuenti:

- En esta comunidad podemos tomar 3 tipos de medidas con respecto a un usuario: *Borrar amigo* (si es nuestro "amigo"), *Bloquear usuario* y *Denunciar usuario*. A continuación mostramos la ventana emergente que aparece al pulsar en el botón de *Denunciar*:

**Vas a denunciar a**

¿Eres amigo de esta persona?

Sí, soy amigo     No, no soy amigo

¿Quieres continuar con tu denuncia?

Recuerda que tu denuncia llegará al equipo de Soporte de Tuenti.

Denuncia sólo contenidos que incumplan nuestras [Condiciones de uso](#). El mal uso de la opción de denuncia puede tener como consecuencia el empleo de medidas administrativas contra tu cuenta.

He consultado las [Condiciones de uso](#) y certifico que mi denuncia es legítima

Denuncia     Rescindir     Cancelar

Mensaje emergente que aparece al pulsar el botón de "Denunciar usuario" en Tuenti.

- En la opción *Ayuda* -> *Un usuario me molesta, ¿qué debo hacer?* se explica las posibilidades que ofrecen estos botones.
- Siempre debajo del nombre de un usuario encontraremos *Más opciones* -> *Bloquear usuario*. Según explican en las páginas de ayuda esto implica que *La persona bloqueada no recibirá ningún mensaje ni notificación y no podrá volver a buscarte en Tuenti, enviarte más mensajes ni ver tu perfil*.
- En cualquier caso también se puede acudir a *soporte@tuenti.com* explicando el problema y solicitando ayuda.
- Cuando el ciberbullying se haya producido mediante un etiquetado ofensivo en una foto, se puede eliminar la etiqueta con nuestro nombre evitando que se pueda volver a usar. Según explican desde Tuenti: *tienes la opción de desetiquetarte de la foto y de bloquear la etiqueta para que no puedas volver a ser etiquetado en ella. También puedes pedirle al usuario que la ha subido que borre la foto. El equipo de Tuenti no borra las fotos subidas por los usuarios a no ser que tengan contenido inapropiado, racista, pornográfico o que no cumpla con las Condiciones de uso*. Es decir, el equipo de Tuenti tiene que recibir una denuncia de contenido inapropiado y valorarla antes de proceder a su borrado. Para ello hay un botón *Más opciones* -> *Denunciar foto* junto a cada foto. Aunque no queda claro que retiren fotos que sean vehículos de ciberbullying: *debes (...) elegir la categoría de tu denuncia y escribir el motivo por el que crees que debemos retirar la foto. Recuerda que sólo retiramos fotos inapropiadas, como fotos con contenido pornográfico, ofensivo, violento. No debes denunciar fotos sólo porque no sean de tu agrado. Si estás etiquetado en una foto que no te gusta tienes la opción de desetiquetarte o incluso hablar con la persona que ha subido la foto y pedirle que la retire*.

No obstante, siempre podemos alegar que el ciberabusón está incumpliendo esta condición de uso de Tuenti: *Usos no permitidos: (...) Usar el servicio para injuriar, difamar, intimidar, violar la propia imagen o acosar a otros usuarios*. Sin embargo eso no nos asegura que lo expulsen de la comunidad.

### ¡Vas a denunciar esta foto!

Denuncia sólo contenidos que incumplan nuestras Condiciones de uso. El mal uso de la opción de denunciar puede tener como consecuencia el empleo de medidas administrativas contra tu cuenta.

He consultado las Condiciones de uso y certifico que mi denuncia es legítima.

Denunciar foto

*Mensaje emergente que aparece al pulsar en el botón de "Denunciar foto" en Tuenti.*

- Por lo general, los administradores de un blog, de un foro o de una red social on-line pueden conocer la IP del autor o autora de un comentario, lo cual podría usarse para tomar medidas técnicas como la exclusión definitiva o temporal del servicio (bloqueo por IP), o legales (por medio de la IP se puede llegar a la persona con nombre y apellidos, o al menos hasta su ordenador).
- Aunque acudamos a los responsables del web donde se haya producido el acoso, deberemos tener en cuenta que existen otros lugares de la Red donde pueden haber quedado *trazas* de dichos contenidos. Dependiendo del tipo de contenido, podrán quedar accesibles en unos u otros lugares, pero hay que tener en cuenta sobre todo uno: los archivos *cache* del buscador Google. Se les puede solicitar su eliminación urgente, pero siempre y cuando se haya eliminado el contenido original primero: <http://www.google.com/support/webmasters/bin/answer.py?hl=en&answer=164734>
- Lo mismo serviría para retirar contenidos que estuviesen accesibles mediante la *WayBackMachine* de Archive.org: vid. <http://www.archive.org/about/exclude.php>
- Lamentablemente la propia naturaleza de la Red hace que sea prácticamente imposible evitar al 100% que un contenido sea reproducido en otros lugares. De hecho existen mecanismos como la redifusión vía RSS que permiten que un contenido se difunda automáticamente en cientos o miles de lugares distintos de la Red.

### 12.3 Acoso en el contexto del chat o la mensajería instantánea (MI)

Este tipo de datos puede resultar un tanto difícil de capturar.

#### ARCHIVO DE PRUEBAS

- Cuando estemos ante actuaciones graves que pueden incluso considerarse constitutivas de delito, aconsejamos dejar el ordenador encendido con el programa de MI abierto y solicitar la asistencia urgente de un servicio forense informático o de una notaría para dejar constancia de los contenidos procurando además eficacia probatoria.
- Este es uno de los medios más difícil de constatar mediante métodos *caseros*, dado el carácter efímero y no público de los mensajes. Se puede recurrir a las capturas de pantalla y a los archivos *log* del programa de mensajería si el programa los permite y se tienen activados. En *Windows Live Messenger*, p.ej., una vez situados sobre un contacto determinado, pulsamos botón derecho -> *Ver* -> *Historial de mensajes*.
- Otra manera de acceder es localizar dónde se guardan esos archivos en nuestro disco duro y si están en formato legible, p.ej. con un procesador de texto o con el *bloc de notas*. Cada programa y cada sistema operativo lo guardan en un lugar diferente.
- Si el programa que usamos para chatear permite guardar la conversación (el *log*), deberíamos tenerlo así configurado previamente. Normalmente suelen permitir guardar la conversación activa en cada momento de manera manual, aunque no tengamos configurado el programa para guardarlas automáticamente.
- En caso contrario, siempre podemos realizar una o varias capturas de pantalla, o incluso automatizar dichas capturas para que se realicen cada X segundos, mediante un programa específico. Haremos por tanto una serie de capturas de la ventana del programa de MI mostrando la conversación o al menos partes de ella. También hay programas que permiten capturar cualquier cosa que veamos en pantalla, en modo vídeo, esto es, capturando la “película” de lo que va apareciendo en la pantalla.

- Si disponemos de un programa o servicio de monitorización que guarde automáticamente los mensajes de MI que recibimos y enviamos, comprobaremos que el mensaje o mensajes constitutivos de ciberabuso ha sido archivado.
- Si el ciberbullying se produce mediante audio o vídeo (vía el complemento de videoconferencia de algunos programas de MI) se hace difícil guardar pruebas, sobre todo porque aunque existen programas que permiten capturar audio y vídeo transmitido por estos medios, cuando la ofensa ya se ha producido, ya no hay manera de *rebobinar* la emisión para grabarla. Aunque los programas de webcam o de audio (en un juego por ejemplo), pueden disponer de mecanismos para grabar lo que se va recibiendo, lo cierto es que su captura directa es más difícil, y conviene dejar constancia del contenido, documentarlo, en un acta notarial.
- También podríamos acudir en cualquier caso a un programa externo que capture estos flujos de datos audiovisuales.

#### MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

- Del mismo modo que los foros y los servicios de correo, los servicios de mensajería suelen contar con una dirección, un botón, o algún otro mecanismo para contactar con los responsables del mismo y poder denunciar los abusos.
- P.ej. en *Windows Live Messenger* aportan una dirección web con un formulario: <https://support.live.com/eform.aspx?productKey=wlmessengerabuse&ct=eformts&scrx=1>
- En *Yahoo! Messenger* existe una dirección de e-mail a la cual dirigirse: [es-messenger-abuse@cc.yahoo-inc.com](mailto:es-messenger-abuse@cc.yahoo-inc.com)
- Se debería enviar copia de la conversación a los moderadores o responsables, incluyendo capturas, *logs*, texto copiado y pegado en un archivo de texto, o cualquier otra alternativa que tengamos. No olvidemos incluir datos como la sala de chat (si se produjo en una concreta), hora y minutos exactos, usuarios implicados, etc. para que puedan realizar comprobaciones.
- No estaría de más contar con testigos, si los hay, que presenciasen y constatasen la conversación.
- Hay que advertir que los responsables de atender este tipo de quejas suelen tardar en responder y, por tanto, no se debe esperar una pronta respuesta.

## 12.4 Acoso por medio del teléfono móvil (SMS o MMS)

### ARCHIVO DE PRUEBAS

- Ante todo no se debe borrar el mensaje de abuso.
- En función de su gravedad, puede interesar acudir a un forense técnico o a una notaría para dejar constancia del contenido recibido.
- También es posible, tras la denuncia oficial y la apertura de diligencias judiciales, solicitar que el secretario judicial de fe del contenido, en el marco de las diligencias previas.
- En cualquier caso, conviene guardar el mensaje en la memoria del teléfono o de la tarjeta SIM.
- Podría ser útil enseñarle el SMS a personas allegadas para que puedan testificar acerca de su contenido. Complementariamente se les puede reenviar para que lo guarden como copia de seguridad adicional, aunque el reenvío puede no tener tanto valor probatorio como el mensaje original y sólo se debería reenviar como recurso complementario.

### MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

- No caben medidas técnicas de castigo, puesto que no se puede pedir al operador del teléfono remitente que cancele dicho número por un determinado contenido enviado desde él. Es más, muchas veces las llamadas o mensajes se emiten con número oculto, lo que dificulta su localización. Sin embargo, si se sospecha de alguien, las autoridades sí pueden investigar si desde el teléfono de esa persona ha salido un sms/mms o llamada con destino a la persona afectada.

## 12.5 Acoso en el marco de los videojuegos on-line

### ARCHIVO DE PRUEBAS

- En estos casos, las pruebas pueden ser complicadas de guardar y el abuso producirse de manera difícil de registrar (servidores de voz o de chat, mensajes de vídeo, comportamientos en el juego, etc.).
- En algunos casos (*Xbox Live*, p.ej.) los mensajes intercambiados quedan guardados en el servidor y se puede volver a acceder a ellos para probar el abuso.
- También existe en algunas plataformas la posibilidad para imprimir la pantalla.
- Si otros jugadores presenciaron de alguna manera el abuso, podemos pedirles que testifiquen antes los responsables del mismo para confirmar lo sucedido.

### MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

- Por lo general los juegos on-line tienen unos administradores encargados de hacer cumplir unas normas de comportamiento y buen uso. Incluso algún juego dispone de un botón o enlace para denunciar comportamientos incorrectos de otros jugadores. Si el juego tiene una base web, podremos aplicar lo ya explicado para contactar con responsables de las webs y servidores.
- En el caso de los juegos o empresas adheridas al código de conducta europeo PEGI on-line (POSC) deben incorporar mecanismos para denunciar abusos.
- En todo caso el web oficial del código ofrece una página donde denunciar aquellos webs o juegos on-line que infrinjan el código, algo de utilidad en caso de que no respondan adecuadamente los administradores del juego a nuestro requerimiento de ayuda o intervención.



### 13.1 Declaración de víctimas y testigos

Es necesario tener en cuenta que la declaración de los menores implicados es clave en la investigación de los hechos ya que, junto con los informes psicológicos y las pruebas materiales que hayan podido obtenerse de todo ello, van a aportar un sentido concreto, espacial y cronológico, al conjunto de conductas que deban ser procesadas.

Según el Tribunal Supremo, para considerar las declaraciones de las víctimas como prueba con plena fiabilidad, los Juzgados deben valorar los siguientes criterios:

1. Ausencia de incredulidad que pueda derivar de algún tipo de relación entre acusado-víctima, que pueda llevar a la deducción de que concurre un móvil de resentimiento o enemistad, de tal forma que si esto existiera, el testimonio perdería toda aptitud para la necesaria certidumbre que exige toda convicción jurídica.
2. Verosimilitud de las imputaciones vertidas, que sea racionalmente creíble.
3. Corroboración de las versiones con elementos externos objetivos que refuercen los hechos relatados.
4. Persistencia de la incriminación, es decir, que se prolongue en el tiempo la acusación, que no cambien las versiones de un momento a otro (deberá carecer de ambigüedades y contradicciones), pues siendo una declaración la única prueba contraria a la supuesta inocencia del acusado, significa que debe permitírsele a éste cuestionar eficazmente la acusación, poniendo de relieve aquellas contradicciones que considere que hacen increíble la misma.

Asimismo, se ha señalado también por el Tribunal Supremo que no basta cualquier indicio para destruir el principio constitucional de la “presunción de inocencia”. Es necesario que lo expuesto contra el quien acosa sea “razonable”, es decir, *que no solamente no sea arbitrario, absurdo o infundado, sino que responda plenamente a las reglas de la lógica y de la experiencia, de manera que de los hechos base acreditados fluya, como conclusión natural, el dato precisado de acreditar, existiendo entre ambos un «enlace preciso y directo según las reglas del criterio humano. Es decir, (...) “cuando existen pruebas de cargo suficientemente serias de la realización de un acto delictivo, la ausencia de una explicación alternativa por parte del acusado, explicación “reclamada” por la prueba de cargo y que solamente éste se encuentra en condiciones de proporcionar, puede permitir obtener*

*la conclusión, por un simple razonamiento de sentido común, de que no existe explicación alternativa alguna”.*

Por otra parte, habrá de considerarse que las declaraciones de los testigos de los hechos no siempre van a aportar los detalles esperados. Es habitual que los adolescentes sean reacios a comunicar a los adultos problemas cuya resolución entienden que es cosa suya, y pasan así a ser espectadores pasivos. Estas situaciones se denominan “conspiración del silencio”, e implican una especie de contagio social, de cooperación en el maltrato, aunque en ocasiones simplemente sucederá por miedo del menor a ser incluido dentro del círculo de destinatarios de los actos del acoso. El concepto de “chivar” opera como inhibidor de la colaboración.

Por estos motivos, para evitar la falta de cooperación y lograr testimonios lo más sinceros posibles, es factible la aplicación de las medidas previstas por la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales preservando, por ejemplo, datos como su identidad o su domicilio.

### **13.2 Eficacia procesal de las evidencias electrónicas**

Como hemos visto, la obtención de pruebas de un caso de ciberbullying conlleva una serie de dificultades propias del medio técnico empleado para ejercerlo y que van desde las opciones de ocultar la identidad del agresor hasta las posibilidades de manipulación de los contenidos digitales.

En este sentido, es importante ser consciente de los límites ante los que nos encontramos a la hora de presentar los hechos para centrarnos en utilizar las evidencias electrónicas como un refuerzo probatorio, más que como prueba en sí mismas.

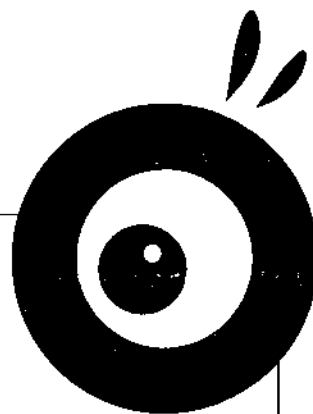
Para acreditar la existencia de una serie de hechos y sus consecuencias lesivas debemos partir de la idea de “reconstrucción de los hechos” para exponer el caso. Para ello, identificaremos primero los medios de almacenamiento de los contenidos, trataremos de poner en marcha métodos eficaces de captura y recuperación íntegra de los mismos y, finalmente, procuraremos que dichas operaciones se lleven a cabo de manera legítima y con respeto a los derechos fundamentales de las personas implicadas, evitando que pierdan fuerza probatoria ante un eventual proceso judicial.

No debemos olvidar que, una vez que las autoridades policiales hayan documentado las pruebas obtenidas con la denuncia y la oportuna investigación, deben presentarlas ante el juez, quien será el encargado de admitirlas e interpretarlas, descartando toda posibilidad de manipulación o de conculcación de derechos fundamentales como el secreto de las comunicaciones, la protección de datos personales e incluso la libertad de expresión.

Es en este momento donde realmente se ponen de manifiesto las dificultades de las evidencias electrónicas para desplegar toda su fuerza probatoria, ya sea por el deficiente método de obtención y documentación de las pruebas, por el desconocimiento técnico del juzgador o por la imposibilidad técnica de examinarlas debido a la falta de recursos materiales para ello en sede judicial.

En cualquier caso, lo cierto es que en la práctica se están aceptando por norma general aquellas pruebas electrónicas que vienen a reforzar otras pruebas “analógicas”, como son la declaración de la víctima o de los testigos, los informes periciales psicológicos o de convivencia del centro escolar, los datos de tráfico de un teléfono móvil, etc., eso sí, siempre y cuando no sean impugnados por la parte denunciada. Por ejemplo, todo ello, unido a una serie de correos electrónicos simplemente impresos en papel, pueden dar al juzgador un complemento más que suficiente y útil a la hora de acreditar la veracidad de los hechos denunciados.





## CAPÍTULO VII

# Respuesta legal

El objetivo principal de la educación de las y los menores es la transmisión de valores que hagan posible su vida en sociedad, para formar sus hábitos de convivencia y respeto mutuo de los derechos y libertades fundamentales, y ello ha de ser así tanto en el entorno escolar como familiar. Se debe proteger el libre desarrollo de su personalidad y su futura estima social y esto, hoy en día, exige la consideración de las tecnologías como una parte más de su forma de convivir, afectando aspectos de sus relaciones que pueden exceder más allá de lo meramente escolar.

La responsabilidad en los casos de ciberbullying se atribuye directamente, y por este orden, a los menores de edad autores de los hechos constitutivos del acoso, a los padres, tutores, o guardadores legales o de hecho del menor autor, como son el centro escolar o el centro de convivencia donde se relacionen los menores implicados, como podrían ser los cursos de música, kárate, inglés, las convivencias en campamentos de verano, etc. Adultos e instituciones se harán cargo de las cuantías indemnizatorias que quepa imponer a los menores autores del acoso y habrán de asumir además las sanciones administrativas disciplinarias que, en su caso, pudieran corresponderles.

Respecto de la responsabilidad propia de las y los menores, habrá de tenerse en cuenta que la edad de 14 años es la mínima en la que cabrá una intervención del sistema penal, pudiendo ser sancionados a partir de esa edad con las medidas previstas por la LORPM (Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad del sistema de justicia juvenil en España) y que más adelante se mencionarán. A quienes sean menores de 14 años implicados se les aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección del Código Civil, y generalmente conllevarán medidas de tipo educativo.

Respecto de otras responsabilidades, por norma correspondería valorar en primer lugar la diligencia de los padres en el cuidado y vigilancia de sus hijos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el ámbito educativo donde los menores pasan más tiempo no es el familiar sino el que se desarrolla en los centros escolares, y es allí donde se van a localizar la mayor parte de los elementos del ciberbullying, generalmente derivado de otros actos de acoso con presencia física.

En este sentido, el artículo 11 del 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, por el que se desarrolla la Ley 1/1993, de 19 de febrero, de la Escuela Pública Vasca, y por el que se establecen los derechos y de-

beres del alumnado y las normas de convivencia en los centros, señala que los alumnos y alumnas tienen derecho a que se respete su integridad física y moral así como su identidad y dignidad personales no pudiendo ser objeto de trato degradante o vejatorio. Asimismo tienen derecho a protección contra toda agresión física o moral. El artículo 36 se refiere a la corrección de conductas que perjudican gravemente la convivencia en el centro docente, diciendo que *las conductas que perjudican gravemente la convivencia en el centro docente, serán corregidas por el director o directora con la aplicación de una o varias medidas de las recogidas en el artículo anterior.*

Es más, no debe ignorarse que el artículo 33 de la referida norma sobre la responsabilidad por conductas o actos cometidos fuera del centro docente, señala que: *las conductas recogidas en los artículos anteriores serán también objeto de corrección, aun cuando hayan tenido lugar fuera del recinto o del horario escolar, siempre que se produzcan durante el desarrollo de las actividades complementarias o extraescolares programadas por el centro docente, con ocasión de la utilización de los servicios de comedor o de transporte o cuando se constate la existencia de una relación causa-efecto con la actividad escolar.*

Así lo está entendiendo la jurisprudencia, a pesar de que nuestro Código Civil señala que las personas o entidades *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 profesorado 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* (art.1104 CC: *cuando la obligación no exprese la diligencia que ha de prestarse en su cumplimiento, se exigirá la que correspondería a un buen padre de familia*).

Ambos casos significan la exigencia de responsabilidad “extracontractual” por la que, producido y probado el hecho dañoso, el centro educativo tendrá la obligación que acreditar que ha empleado toda la diligencia necesaria para evitar el acoso. Por norma general, no va a ser necesario que sean los padres los que tengan que acreditar la falta de diligencia del centro (art.1903 CC).

La responsabilidad civil solidaria o subsidiaria, ya sea impuesta a los padres, ya sea impuesta al centro educativo relacionado directamente con los hechos (además de la sanción disciplinaria administrativa

que le pudiera corresponder), se traducirá finalmente en una indemnización económica cuantificada en función del daño producido. Hay que destacar en este punto que las nuevas tecnologías disponen de un gran potencial que es útil para los aspectos positivos, pero que también se manifiesta en relación a los efectos negativos derivados de su empleo sin precaución ni control.

Aunque es difícil concretar en cuánto se puede valorar el sufrimiento de una niña o niño ante una situación de ciberbullying en la que se ve atacado y sin protección alguna por parte de quienes deberían haberse la dispensado, en una edad en la que para el correcto desarrollo de la personalidad es imprescindible la propia estima, la seguridad que proporcionan las relaciones con las amistades y compañeros del colegio y la tutela de quienes asumen la dirección de su educación, hay que tener en cuenta que abonar una indemnización por el daño moral tiene cierta función reparadora, aunque sólo sea en el sentido de manifestar repulsa por la gravedad de los hechos sancionados.

A pesar de todo ello, también existe la posibilidad de evitar la causa penal si se imponen otras medidas de carácter educativo. El art. 18 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, permite paralizar la vía jurídico-penal cuando los hechos denunciados constituyan delitos menos graves sin violencia o intimidación en las personas o faltas (tipificados en el Código Penal o en las leyes penales especiales), y sea viable aplicar otras medidas menos gravosas, pero también efectivas, dentro de su propio ámbito educativo y/o familiar.

A esta posibilidad, se refiere expresamente el 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 (art. 75), al señalar que, cuando deba comunicarse al Ministerio Fiscal lo que está sucediendo, y el alumno o alumna sea menor de edad, deberán comunicarse además, en su caso, otras circunstancias como el hecho de que esté siendo objeto de corrección en el ámbito educativo, el hecho de haberse producido conciliación, o incluso, el hecho de haberse producido reparación o la existencia de compromiso para ello.

Se trata en cualquier caso de buscar las medidas más beneficiosas para los menores, también, cuando son autores de los hechos, y requieran ser corregidos.



El ciberbullying puede manifestarse a través de actos que, por sí solos, o en conjunto, van a encontrar respuesta contundente en nuestro sistema penal y van a ser procesados según la legislación española en función de la edad de los implicados. Como hemos dicho, la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, señala como edad penal mínima los 14 años.

Cuando aparentemente nos encontremos ante un hecho puntual o aislado, habrá de tenerse especial cautela en la valoración de los efectos que se producen: si hubo o no estrategia para preparar su ejecución, si se ha procedido a la exposición pública de la agresión, si se ha hecho electrónicamente a través de texto/imagen/voz, si se ha tratado de ocultar la identidad del autor, etc. Todos estos factores implican que un único acto pueda tener graves consecuencias de humillación y aislamiento social en la víctima del acoso y, por lo tanto, deben tener similar respuesta penal que si nos encontrásemos ante una pluralidad de actos o “concurso de delitos”.

Son actos habituales detectados en causas procesadas por acoso a un menor las injurias, las calumnias, las amenazas, las coacciones, la inducción al suicidio y las vejaciones (cuando se produzcan con contenido sexual, estaremos ante otra conducta específica, tipificada con distinta respuesta penal).

El Código Penal español tipifica cada una de estas conductas de diferentes formas:

1. **Inducción al suicidio:** *Artículo 143.1 CP: El que induzca al suicidio de otro será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.*
2. **Lesiones:** *Artículo 147.1 CP: El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de seis meses a tres años, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico. 2. No obstante, el hecho descrito en el apartado anterior será castigado con la pena de arresto de siete a veinticuatro fines de semana o multa de tres a doce meses, cuando sea de menor gravedad, atendidos el medio empleado o el resultado producido.*

*Artículo 148 CP: Las lesiones previstas en el apartado 1 del artículo anterior podrán ser castigadas con la pena de prisión de dos a*

cinco años, atendiendo al resultado causado o riesgo producido: 1. Si en la agresión se hubieren utilizado armas, instrumentos, objetos, medios, métodos o formas concretamente peligrosas para la vida o salud, física o psíquica, del lesionado. 2. Si hubiere mediado ensañamiento.

3. **Amenazas:** Artículo 169 CP: El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico, será castigado.
4. **Coacciones:** Artículo 172 CP: El que sin estar legítimamente autorizado impidiere a otro con violencia hacer lo que la Ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de seis a veinticuatro meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados.
5. **Tortura o delito contra la integridad moral:** Artículo 173 CP: El que infligiere a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.
6. **Delitos contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio;**
  - a) **de la injuria:** Artículo 208 CP: Es injuria la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves. Las injurias que consistan en la imputación de hechos no se considerarán graves, salvo cuando se hayan llevado a cabo con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Artículo 209. Las injurias graves hechas con publicidad se castigarán con la pena de multa de seis a catorce meses y, en otro caso, con la de tres a siete meses.
  - b) **de la calumnia:** Artículo 205 CP: Es calumnia la imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Artículo 206 CP: Las calumnias serán castigadas con las penas de prisión de seis meses a dos años o multa de seis a veinticuatro meses, si se propagaran con publicidad, y, en otro caso, con multa de cuatro a diez meses.

**c) del descubrimiento y revelación de secretos:** Artículo 197.1 CP: *El que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales o intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación, será castigado con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses.*

En este apartado se encuadraría el tratamiento de datos personales, en especial, el tratamiento de la imagen de los menores con resultado penal: Artículo 197.5 CP: *Igualmente, cuando los hechos descritos en los apartados anteriores afecten a datos de carácter personal que revelen la ideología, religión, creencias, salud, origen racial o vida sexual, o la víctima fuere un menor de edad o un incapaz, se impondrán las penas previstas en su mitad superior.*

7. **Usurpación identidad:** Artículo 401 CP: *El que usurpare el estado civil de otro será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años. El Tribunal Supremo define esta conducta señalando que "usurpar el estado civil de una persona es fingirse ella misma para usar de sus derechos, es suplantar su filiación, su paternidad, sus derechos conyugales, es la falsedad, aplicada a la persona y con el ánimo de sustituirse por otra real y verdadera" (...) "no es bastante, para la existencia del delito, con arrogarse una personalidad ajena, asumiendo el nombre de otro para un acto concreto" (Sentencia de 23 de Mayo de 1986).*
8. **Daños informáticos:** Artículo 264.2 CP: *(...) La misma pena se impondrá al que por cualquier medio destruya, altere, inutilice o de cualquier otro modo dañe los datos, programas o documentos electrónicos ajenos contenidos en redes, soportes o sistemas informáticos.*
9. **Delitos de opinión:** Artículo 510 CP: 1. *Los que provocaren a la discriminación, al odio o a la violencia contra grupos o asociaciones, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia o raza, su origen nacional, su sexo, orientación sexual, enfermedad o minusvalía, serán castigados con la pena de prisión de uno a tres años y multa de seis a doce meses.*

*2. Serán castigados con la misma pena los que, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, difundieren informaciones injuriosas sobre grupos o asociaciones en relación a su ideología, religión o creencias, la pertenencia de sus miembros a una etnia o raza, su origen nacional, su sexo, orientación sexual, enfermedad o minusvalía.*

En general, la Ley 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidación Personal y Familiar y a la Propia Imagen, prevé una respuesta civil para las lesiones de los derechos de imagen de los y las menores de edad, pero sus consecuencias penales pueden darse simplemente por el hecho de modificar una imagen ridiculizando a su titular, ya que se darían los elementos del tipo “injuria” y del tipo “descubrimiento y revelación de secretos”, agravados por el hecho de existir una o un menor implicado. En principio, a partir de los 14 años, un menor puede consentir sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, incluida la imagen. Sin embargo, cuando se produce una lesión o una intromisión ilegítima en la intimidad, la honra o reputación de menor, el Ministerio Fiscal debe actuar independientemente de la edad exacta del menor, e independientemente de que exista o no el consentimiento de los padres o tutores.

Continuando con la legislación prevista para los delitos cometidos por personas adultas, es importante en este punto hacer referencia a las circunstancias agravantes (Artículo 22 CP) que pueden ser también consideradas por los Juzgados de Menores a la hora de adoptar sanciones, y más teniendo en cuenta que la utilización de medios electrónicos en el ciberbullying hace que, en la mayor parte de las ocasiones, coincidan una o más de las siguientes circunstancias incluso sin que quien acosa sea realmente consciente del incremento de la gravedad de su conducta:

- Ejecutar el hecho con alevosía. Hay alevosía cuando el culpable comete cualquiera de los delitos contra las personas empleando en la ejecución medios, modos o formas que tiendan directa o especialmente a asegurarla, sin el riesgo que para su persona pudiera proceder de la defensa por parte del ofendido.
- Ejecutar el hecho mediante disfraz, con abuso de superioridad o aprovechando las circunstancias de lugar, tiempo o auxilio de otras personas que debiliten la defensa del ofendido o faciliten la impunidad del delincuente.
- Ejecutar el hecho mediante precio, recompensa o promesa.

- Ejecutar el hecho con publicidad.
- Cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo u orientación sexual, o la enfermedad o minusvalía que padezca.
- Aumentar deliberada e inhumanamente el sufrimiento de la víctima, causando a ésta padecimientos innecesarios para la ejecución del delito.
- Obrar con abuso de confianza.
- Ser reincidente.

### 16.1. Medidas cautelares en sede judicial

En general, la adopción de medidas cautelares como respuesta al acoso por parte de los organismos o autoridades competentes, no debe justificarse con la mera evitación de una posible alarma social, sino que habrá de guiarse por unos objetivos muy concretos:

- a) proteger a la víctima, y en su caso, al autor,
- b) obtener pruebas,
- c) erradicar de forma inmediata el acoso,
- d) proporcionar una respuesta educativa-sancionadora hacia el agresor o la agresora, modulada según sus circunstancias psico-socio-familiares y según la entidad de los hechos cometidos,
- e) asegurar la reparación de daños y perjuicios.

En concreto pueden adoptarse medidas:

#### A) PARA LA PROTECCIÓN DE VÍCTIMA Y TESTIGOS

Los presupuestos de aplicación de las medidas de protección previstas en la LO 19/1994 serán, al igual que ocurre en un proceso de personas adultas, los siguientes:

- 1) que se aprecie racionalmente un peligro grave para la persona, libertad o bienes de quien pretenda ampararse en ella, su cónyuge o persona a quien se halle ligado por análoga relación de afectividad o sus ascendientes, descendientes o hermanos.
- 2) que se acuerden motivadamente, ya sea de oficio o a instancia de parte, y en atención al grado de riesgo o peligro, medidas necesarias y proporcionales, tales como:
  - a) el secreto externo de las actuaciones,
  - b) que no consten en las diligencias que se practiquen su nombre, apellidos, domicilio, lugar de trabajo y profesión, ni cualquier otro dato que pudiera servir para la identificación de los mismos, pudiéndose utilizar para ésta un número o cualquier otra clave,
  - c) que comparezcan para la práctica de cualquier diligencia utilizando cualquier procedimiento que imposibilite su identificación visual normal,
  - d) que se fije como domicilio, a efectos de citaciones y notificaciones, la sede del órgano judicial interviniente, el cual las hará llegar reservadamente a su destinatario,

- e) examen pericial de la víctima,
- f) orden de alejamiento, libertad vigilada o internamiento.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que nada de esto va a resultar útil si no se responde con agilidad y eficacia, poniendo a disposición del menor afectado todo tipo de recursos tecnológicos y jurídicos de protección. *Cuando un menor acude a unas dependencias policiales o a la sección de menores de Fiscalía, está exteriorizando su confianza en la investigación y respuesta penal, y si no se le da una respuesta rápida que le proteja con eficacia incluso de posibles venganzas, puede llegar a producirse un recrudecimiento del daño provocado por el agresor, más aún en el caso del ciberbullying, por cuanto no es necesario un contacto físico cercano para continuar produciendo daños (Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado).*

#### **B) PARA LA PROTECCIÓN DE LA PERSONA AGRESORA:**

No se puede olvidar que el autor o la autora del ciberbullying es también por lo general una persona menor de edad y, por tanto, es igualmente titular de los derechos constitucionales a la tutela judicial efectiva, a la libertad y a la seguridad, a la integridad física y moral y a la educación.

En caso de ser necesaria la adopción de medidas cautelares de protección del agresor, al igual que las medidas educativas correctoras que se le administren, han de ser proporcionadas, atendiendo a la naturaleza y al número de infracciones o delitos conexos que se detecten, tomando como referencia la más grave de ellas y el interés del menor. Han de ser en todo caso medidas compatibles con la dignidad humana del niño. *Se evitarán todo tipo de medidas dirigidas exclusivamente a la represión y/o restitución del daño, y se buscarán aquellas que propicien un aleccionamiento efectivo para su futura reinserción social, en el sentido que a continuación se expone (Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado).*

## **16.2 Sanciones penales**

La respuesta al acosador desde la jurisdicción de menores debe estar presidida por la filosofía educativa y socializadora de la LORPM, *eludiendo etiquetar o estigmatizar de por vida a los menores afectados. Se debe procurar una solución individualizada, proporcionada y acor-*

*de con las circunstancias concretas de cada caso* (Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado). Se debe respetar el principio de intervención penal mínima, dejando que sean instancias inferiores las que actúen en primer lugar, imponiendo medidas educativas correctoras.

Sin embargo, cuando esto no es suficiente, la jurisdicción penal dispone de una serie de medidas imponibles, de carácter principalmente educativo, que deben servir para que los menores imputados interioricen y valoren su comportamiento, comprendiendo los efectos que provoca en la víctima e incrementando sus habilidades sociales. Estas medidas pueden ser:

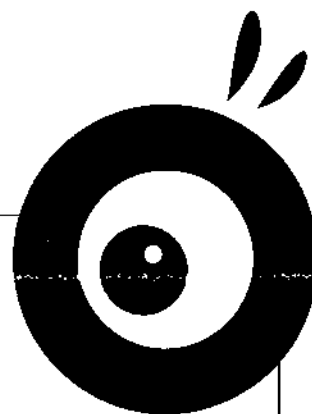
1. **Permanencias de fines de semana:** es una medida privativa de libertad, que se ejecuta en el domicilio del acosador, fuera del horario lectivo, lo que impide que se perturbe su derecho a no ser etiquetado y que, además, conlleva la realización de tareas socio-educativas durante su cumplimiento, impidiendo que se perciba como una medida meramente represiva.
2. **Realización de tareas socio-educativas:** dado que esta sanción no exige el consentimiento del menor para ser impuesta, es utilizada como alternativa a las prestaciones en beneficio de la comunidad, por su similar función reflexiva. Se suele imponer en horarios en que no interfiera con la actividad escolar del menor para impedir que sea señalado en su propio centro como el “acosador”. Algunas de estas tareas se traducen en asistir a un taller ocupacional, a un aula de educación para el empleo, a actividades de animación sociocultural, etc.
3. **Prestaciones en beneficio de la comunidad:** esta medida exige el consentimiento del menor para poder ser ejecutada y fundamentalmente se realizará en horarios y días no lectivos. Se busca que los menores entiendan los valores de tolerancia, respeto a los bienes ajenos y civismo.
4. **Libertad vigilada:** implica la realización de determinadas tareas de carácter social, de imposición de reglas de conducta, que le ayuden a comprender el efecto de sus acciones y a asumir su propia responsabilidad, en un proceso altamente reflexivo. Estas tareas pueden ser desde escribir redacciones en que deban colocarse en el lugar de las víctimas, hasta acompañar a menores especialmente vulnerables por sus circunstancias personales en tareas propias de su vida diaria.



**5. Orden de alejamiento:** tanto como medida cautelar, como en concepto de sanción, si se estima necesario imponerla, supondrá un mayor o menor grado de alejamiento físico de la víctima y deberá significar en todo caso la prohibición de comunicación entre ambos (y/o terceros afectados indirectamente), ya sea de forma escrita, verbal o visual, por cualquier medio de comunicación o medio informático o telemático.

En general, en los casos de ciberbullying, además de poder imponerse más de una de estas medidas por un mismo hecho, deberían ordenarse junto con severos límites de acceso a Internet y al teléfono móvil y cursos de educación responsable en el buen uso de la tecnología.





# Anexos

### A1.1 Cómo contactar con los responsables de un website

Podemos querer contactar con los responsables de un web p.ej. en casos de ciberbullying producido mediante comentarios publicados en dicho web o bien porque se ha producido por e-mail y queremos contactar con los gestores del servidor utilizado para ello. A continuación incluimos algunas pistas de utilidad:

- El e-mail habitual del responsable técnico de un web es *webmaster@...*
- Cada servidor de correo debería tener una dirección *postmaster@...* para dirigirse a su administrador. También suelen tener una dirección *abuse@...* específicamente para quejas acerca de sus usuarios. Alternativamente podemos probar en *support@...*
- La legislación española (LSSICE) obliga a las webs comerciales a identificar a sus responsables de manera clara y fácil de encontrar. Puedes encontrar su dirección de contacto electrónica, y a veces incluso la postal y un teléfono de contacto en enlaces con el texto *Aviso legal* o similares, al cual también estarán obligados en el caso de que soliciten datos personales (LOPD).
- Otros enlaces que suelen contener información de contacto suelen denominarse: *Contacta*, *Contacto*, *Quiénes somos*, *About*, *Acerca de*, etc. Podrán llevarnos a un formulario de contacto o a un contenido que incluya un e-mail o varios de contacto. Dichos enlaces en ocasiones están ubicados al pie de las páginas. A veces incluso el pie contiene un e-mail visible de contacto.
- En caso de que una web no incluya la información requerida por ley o simplemente no sea afectado por ella, puede que haya que recurrir a fuentes externas de información a partir del nombre de dominio. Cada dominio está asociado públicamente a un propietario, cuyos datos de contacto suelen estar accesibles mediante los servicios *Whols (Quién es)* que están disponibles normalmente en las empresas registradoras de dominios así como en las entidades encargadas de la administración de los dominios (al final de este Anexo).
- En el caso concreto de los blogs, pueden darse dos situaciones:
  - Que el blog esté alojado en un dominio independiente: p.ej. <http://www.pantallasamigas.com> En ese caso, se aplica lo dicho anteriormente para contactar con los webmasters.

- Que el blog esté alojado en un servicio de *hosting* de blogs (gratuito, generalmente): p.ej. <http://ciberbullying.wordpress.com>. En ese caso tenemos dos responsables. Uno es el gestor del servicio de *hosting*. Otro es el responsable del blog y su contenido (o sea, el autor), que puede estar identificable en algún botón o link que rece *Acerca de* o algo parecido, o bien en alguna de las columnas del blog donde puede aparecer algún dato, nombre, link o dirección de correo (tendremos que revisarlas para encontrarlo: lo habitual es ponerlo en la parte superior de la columna derecha), aunque hay blogs que no indican en ninguna parte quién es su autor. En cualquier caso, siempre podemos acudir a la empresa propietaria del servicio de blogs. Por ejemplo, en *Blogspot* tenemos siempre un botón en la parte superior de sus blogs que indica *Informar sobre mal uso*. En el caso de *Wordpress* el correo es [support@wordpress.com](mailto:support@wordpress.com). Debemos aportar todos los datos acerca del problema (cuál es, en qué URLs se ha producido, capturas de pantalla, etc.), procurando revisar las condiciones de uso para que ellos vean dónde han infringido los autores las mismas, lo cual produciría el cierre del blog caso de verificarse. Si lo que queremos no es que se cierre el blog, deberemos indicarles cuál es el problema y qué otras medidas solicitamos (p.ej. que se retire un contenido concreto). Si el web o la empresa no es española, lo más recomendable es enviarlo en inglés, puesto que aunque ofrezcan el servicio en otros idiomas no siempre tienen personal capaz de atender en esos idiomas o si lo tienen implicará seguramente un retraso en la contestación mientras lo reenvían, traducen, contestan, traducen la contestación, etc.

## A1.2 Cómo hacer una captura de pantalla

Básicamente hay tres formas de tomar una imagen de lo que contiene la pantalla: con un programa de edición gráfica (p.ej. *Gimp* o *Paint Shop Pro*), con un programa específico para tal función (p.ej. *Snagit*) o bien con las herramientas del propio Sistema Operativo. A continuación damos algunos ejemplos.

- *Gimp* (Windows y Linux): *Archivo -> Crear -> Captura de pantalla...*
- *Paint Shop Pro* (Windows): *Archivo -> Importar -> Iniciar -> Captura de pantalla*

- Instantánea (Mac): menú *Captura*.
- Windows: Tecla *Impr Pant* o *Print Scr* y después abrir algún documento (p.ej. de Paint, Photoshop, MS Word, etc.) y pegarlo en él.
- Linux: Tecla *Impr Pant* o *Print Scr*; o *Accesorios* -> *Capturar Pantalla* (en Ubuntu).
- Programas específicos para capturar ventanas y pantallas:
  - Windows: *Winsnap*, *MWSnap*, *Faststone Capture*, *Jing*, *Easy-Capture*, *Snagit* ...
  - Linux: *Gnome-screenshot*, *Compiz*, *Ksnapshot*, *Webkut*...
  - Macintosh: *Jing*...
  - Varios: plugins *Screengrab* o *Webshots* para navegador *Firefox*.

### A1.3 Cómo capturar en modo vídeo todo lo que sucede en pantalla

Existen programas que graban un vídeo con todo lo que sucede en pantalla: ventanas que abrimos, movimientos del cursor, palabras que vamos tecleando, mensajes que nos aparecen en pantalla, etc. Si lo que queremos capturar es una emisión de webcam, hay programas que permiten capturar cualquier cosa que veamos en pantalla, en modo vídeo. Existen muchos otros programas que capturan imágenes estáticas de una webcam a intervalos pero no son tan útiles a estos efectos. Ejemplos:

- *Webcam Video Capture*
- *Stoik (freeware)*

### A1.4 Cómo visualizar las cabeceras completas de un mensaje de correo electrónico

Instrucciones válidas para diversas aplicaciones de correo y también en algunos servicios de webmail:

- Seamonkey: *View* -> *Headers* -> *All*
- Thunderbird: *View* -> *Headers* -> *All*
- Outlook (según versión):
  - *Options* -> *More options* -> *Internet headers*
  - *Message details* -> *Internet mail headers*

- Options -> Internet headers
- Properties -> Details -> Internet headers for this message
- Message source
- Eudora (según versión):
  - Doble click -> *Blah blah blah*
  - View -> *Message source*
- Gmail:
  - Show original
- Yahoo! mail (según versión):
  - Complete headers
  - Standard header -> Full
- Windows Live Hotmail: *View message source*

### A1.5 Cómo guardar un e-mail como un fichero aparte

Los mensajes de correo electrónico que recibimos (y también los que enviamos) no están accesibles directamente más que a través de un programa de correo o del servidor de webmail que utilicemos. Sin embargo puede ser conveniente guardarlos de forma independiente en un formato estándar, fácilmente legible por cualquier otro programa o sin tener que entrar a leer nuestro correo haciendo *log-in* en el webmail. Para ello deberemos guardarlos como un fichero de extensión EML o como uno del tipo TXT. En casi todos los programas se hace de una manera muy similar:

- *Thunderbird, Seamonkey, Outlook*: haciendo click previamente en el mensaje -> *Archivo -> Guardar como...*

### A1.6 Cómo activar el archivo de conversaciones en programas o servicios de Mensajería Instantánea (MI)

- MSN Messenger / Windows Live Messenger:
  - En *Archivo o Herramientas -> Preferencias -> Mensajes -> Guardar automáticamente las conversaciones / Guardar automáticamente un historial*
- Yahoo! Messenger:
  - Messenger -> Preferencias -> Archivo.

- Google Talk:
  - *Configuraciones -> Chat -> Mi histórico de chat*
  - Las conversaciones quedan automáticamente guardadas en el servicio Gmail y son accesibles vía <https://mail.google.com/mail/?ui=1#chats>
- Skype:
  - Opciones -> Privacidad -> Guardar historial de chat...

### **A1.7 Qué software permite registrar de manera permanente lo que sucede en el ordenador**

- Si lo que necesitamos es obtener pruebas de lo que alguien hace en nuestro ordenador, podemos instalar un *keylogger*, aunque debemos tener cuidado de no infringir la ley con ello (por vulnerar la privacidad, p.ej.). Existen otras aplicaciones de espionaje que se pueden usar para auto-espionarnos, es decir, para dejar registro de todo lo que pasa en nuestro ordenador incluidas capturas de pantalla, chats, páginas vistas en Internet, etc.: p.ej. *Spector Pro*, *e-Surveiller*, *Activity Monitor* o *eBlaster*. ADVERTENCIA: Estos programas puede que sólo registren lo que *sale* del ordenador y no lo que *entra*.
- Algunos programas de control parental ofrecen funciones de registro y monitorización de toda la información que se recibe y se transmite, que puede usarse en caso de necesidad como prueba. Algunos de los más conocidos en el ámbito anglosajón son:
  - NetNanny.
  - Safe Eyes.
  - PC Pandora.
  - KidZui.

### **A1.8 Qué alternativas existen al acta notarial para dejar constancia de contenidos en Internet**

Existe una alternativa posiblemente más económica pero que tiene menor validez legal: el *acta testimonial* de la AUI ([http://www.aui.es/index.php?body=serv\\_v1acta](http://www.aui.es/index.php?body=serv_v1acta))



### **A1.9 Qué aportar cuando se realiza la denuncia ante la policía**

- A las capturas, páginas impresas y otras pruebas que aportemos, es recomendable adjuntar un texto describiendo el texto o imagen que causa la ofensa y un relato cronológico de los hechos que se denuncian. Esto puede ser especialmente recomendable en el caso de vídeos o audios ya que la transcripción de los mismos servirá para sustituir a una captura o copia impresa, más difícil o directamente imposible de hacer en estos casos.
- Complementariamente pueden aportarse copia de los ficheros que tengamos al respecto, en una memoria USB o un CD o DVD-ROM: p.ej. copias en formato EML de mensajes de e-mail, copias de los logs del chat, etc.
- Se deben especificar todas las URLs implicadas en el caso.
- La legislación española obliga a personarse para interponer una denuncia, así que la denuncia telemática no está contemplada.

### **A1.10 Websites para averiguar la persona o entidad propietaria de un dominio**

- <http://www.nic.es> para los dominios vinculados con España.
- [www.whois.com](http://www.whois.com)
- <http://www.iana.org/domains/root/db/> Desde ahí se llega a los webs que gestionan los dominios de cada país, dominios locales (bajo ccTLD).
- <http://www.nominalia.com> o <http://www.interdomain.org> son otros servicios que permiten tanto el registro de dominios como el acceso a los datos de los propietarios correspondientes.

En ocasiones los datos obtenidos son orientativos puesto que quien realiza el pago y el titular del mismo pueden no coincidir.

### A2.1 Personas que se hacen pasar por otras

Más allá del anonimato (que evita la identificación) y de la impostura (que supone situarse con una identidad ficticia) uno de las situaciones más frecuentes en relación con el ciberbullying es la **suplantación** de identidad según la cual una persona se hace pasar por otra actuando en su nombre.

En el contexto digital, para suplantar a alguien basta en la mayoría de las ocasiones con conocer sus parámetros de acceso (por lo general, compuestos de una clave secreta que debe acompañar al nombre o correo electrónico) al servicio en el que dicha identidad está activa. A su vez, los parámetros de acceso de otra persona pueden ser conocidos bien porque ella misma u otras nos los han revelado o bien porque le han sido sustraídos por procedimientos informáticos como es el uso de malware (software espía, gusanos...).

Este supuesto es muy común en Internet, especialmente en el contexto de las redes sociales y con frecuencia forma parte de las estrategias de hostigamiento de los agresores. Se concreta en diversas maneras que, de forma directa o indirecta, tienen consecuencias negativas para las personas agredidas. La suplantación por parte del agresor puede ser de la propia víctima o de terceras personas que se ven implicadas de manera involuntaria, y por lo general intensa, en estos conflictos.

Cuando el agresor toma la identidad de la víctima en una red social puede, por ejemplo:

- Realizar manifestaciones negativas sobre otras personas conocidas o no que, por lo general, reaccionan de forma airada, pudiendo ser esta respuesta on-line pero también off-line y física.
- Hacer pública información sensible de terceros que la compartían en privado con la víctima, con el consiguiente enojo de los involuntarios implicados.
- Adoptar papeles o realizar acciones que suponen un desprestigio social o generan rechazo en su círculo relacional.
- Conseguir acceder a información confidencial, privada o sensible bien de la víctima porque estuviera archivada o bien por relación on-line con su círculo de amistades, para luego usarla durante el acoso.

Cuando el agresor toma la identidad de una tercera persona que no es la víctima en una red social puede, por ejemplo:

- Realizar todo tipo de acciones que supongan un descrédito de la imagen de la víctima como, por ejemplo, hacer correr rumores.
- Entablar relación con la víctima, induciéndola a realizar acciones que puedan suponerle problemas con terceros o ridiculización pública.
- Conseguir que la víctima revele cuestiones confidenciales o comprometidas, se desahogue, se sincere... convirtiéndose en más vulnerable aún.

## **A2.2 Robo de identidad**

Aunque el uso de la identidad digital de otra persona no significa necesariamente que se le prive de la misma, lo cierto es que en muchas ocasiones el usurpador en su estrategia contempla que quien está siendo suplantado no pueda usar su identidad cambiándole la clave de acceso.

En estos casos, la única vía de comunicación entre víctima y servicio on-line (red social, por ejemplo) queda interceptada también por el usurpador, lo que dificulta la solicitud de cese del acoso o la denuncia al administrador del robo de identidad.

## **A2.3 Recuperación de identidad**

Ante todo debemos hacer notar que quien realiza dicha suplantación está cometiendo dos tipos de ilícitos:

- Vulnera la ley al usurpar la identidad de otra persona y realizar conductas lesivas. Se trata de una cuestión imputable penalmente, siempre que se haga con ánimo de usar o beneficiarse de su condición civil o de sus derechos. Adicionalmente se podría clasificar dentro de los daños informáticos, al destruir o modificar información, causar perjuicios al impedir el acceso al legítimo propietario, violación de la intimidad, etc.
- Vulnera, en la gran mayoría de los casos, las condiciones de uso del servicio lo que puede motivar la expulsión del mismo.

## EXPULSIÓN DE LA COMUNIDAD

Hay que tener en cuenta que la expulsión puede resultar complicada o no ser aplicable, ya que el infractor puede no tener ninguna otra cuenta de acceso y únicamente usar la que nos ha robado: por tanto no sería expulsable ya que su única participación en la Red Social se efectuaría por medio del perfil robado. No obstante, los administradores pueden bloquear su IP para que no pueda volver a usarla ni crear otro perfil. Esto sería inútil si el usuario se conecta desde otra IP o si simplemente dispone de una IP que no es fija sino dinámica y, por lo tanto, no bloqueable de forma automática y permanente.

## RECUPERACIÓN DEL ACCESO AL PERFIL DE LA RED SOCIAL (IDENTIDAD ONLINE)

Se debe comunicar la situación a los administradores de la red social. Cada una de ellas tendrá un protocolo de actuación en estos casos. Por lo general, se les deben proporcionar garantías de la legítima posesión del perfil reclamado para que puedan crear una nueva contraseña que será remitida al e-mail de referencia del perfil.

Tanto Tuenti como Facebook tienen en su apartado de ayuda referencias expresas a este problema y cómo pueden ayudarte a recuperar el acceso.

La Netiqueta Joven para Redes Sociales tiene como finalidad mejorar la experiencia online de adolescentes y jóvenes en estos nuevos entornos de socialización intensiva. Contribuye a mejorar la ciberconvivencia y a evitar conflictos, potencia el sentimiento de pertenencia a la comunidad y de corresponsabilidad, y deviene, en definitiva, en el ejercicio y construcción de la ciudadanía digital activa y responsable como único garante de los derechos y deberes individuales y colectivos.

Cuenta con 16 enunciados articulados en función de tres fines principales:

- Guardar consideración y respeto por las demás personas.
- Preservar la privacidad ajena.
- Contribuir al buen ambiente de la Red.

**Muestra consideración y respeto hacia los demás:**

**1 Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas.**

Puede ser que a pesar de estar publicadas online no sea conveniente estar etiquetado para alguien.

**2 Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas.**

Ayuda a crear el ambiente agradable y de confianza que a todos y todas nos gusta compartir.

**3 Mide bien las críticas que publicas.** Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley.

La libertad de expresión termina donde comienzan los derechos de los demás. La injuria, la calumnia y otras acciones contra el honor o la intimidad son delitos.

**4 No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc.**

Si lo hacen contigo, no insistas ni pidas explicaciones.

**5 Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos.**

La información abundante, interesante y veraz es un tesoro.

**6 Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión.**

Realizar acusaciones a la ligera o de manera injusta genera desconfianza y enfado.

### **Cuida la privacidad de las demás personas:**

#### **7 Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa.**

En ocasiones contamos aspectos de nuestra vida con otras personas o de la vida de los demás sin tener en cuenta cómo les puede afectar que eso se sepa. Respeta la privacidad de los demás como te gustaría que respetasen la tuya.

#### **8 Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas.**

Cuando etiquetas a alguien estás aportando mucha información que además, en muchos casos, se propaga de forma inesperada e incómoda.

#### **9 No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general.**

La imagen (fotografía, vídeo...) de cada cual es un dato personal y el derecho a decidir cómo se utiliza le pertenece a esa persona en exclusiva.

#### **10 Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer.**

En las redes sociales, la información circula con demasiada velocidad de un lado a otro y lo que es privado se puede convertir en un secreto a voces.

### **Contribuye al buen ambiente de la Red:**

#### **11 Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlas.**

Deja claro tu criterio para que lo puedan respetar diciéndoles qué cosas no admites como, por ejemplo, que reutilicen fotos que puedan ver en tus álbumes privados, que te etiqueten sin permiso o que expongan datos acerca de ti en páginas a la vista de otros.

#### **12 Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.**

Se trata de un acuerdo, de una norma no escrita que muchas personas utilizan. Tenerla en cuenta no supone esfuerzo y ayuda a entenderse bien en cualquier circunstancia.

**13 Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticonos...) para expresarte mejor y evitar malentendidos.**

El estado de ánimo, las diferencias culturales o sociales, las experiencias previas... pueden dificultar la comunicación entre dos personas, más aún si no están cara a cara. Comprender y utilizar símbolos de apoyo te ayudará a esquivar problemas por malas interpretaciones.

**14 Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta. Nunca actúes de manera inmediata ni agresiva. A veces las cosas no son como parecen. Puede que simplemente busquen la provocación o el engaño y si se reacciona mal habrán conseguido su objetivo. Puede tratarse también de errores o acciones no intencionadas.**

**15 Dirígete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros.**

Si alguien comete algún error, imprudencia o te molesta, sé amable al hacérselo ver y, si es posible, hazlo en privado.

**16 Lee y respeta las normas de uso de la Red Social.**

No todas las redes sociales (Tuenti, Facebook, Hi5, Bebo, Orkut...) tienen las mismas reglas. Sin embargo, siempre son las normas de juego de obligado cumplimiento para todos.

Nota: netiqueta desarrollada por PantallasAmigas. Más información:

[www.netiquetate.com](http://www.netiquetate.com)

En ocasiones es conveniente o imprescindible cesar la actividad en una determinada red social. Tuenti es la más popular entre los menores, quienes la utilizan incluso antes de la edad permitida por la compañía. A continuación se presentan algunas indicaciones para bloquear o borrar la presencia en Tuenti según procedimientos que habilita la compañía a fecha Julio de 2010.

### **A4.1 Desactivación de una cuenta propia en Tuenti**

La desactivación es un procedimiento sencillo que puede ser previo o alternativo a la baja en la red social y que en ocasiones puede resultar de utilidad.

*Al hacer clic en “Desactivar cuenta”, tu cuenta quedará inactiva y los contenidos de tu perfil ya no serán visibles para ningún usuario.*

Recuerda que si deseas reactivar tu cuenta, sólo tienes que acceder con tu usuario y contraseña desde un ordenador.

El botón de “Desactivar cuenta” está en “Mi cuenta” --> “Preferencias de mi cuenta” (en la parte de abajo de dicha página).

Como resultado de esta acción el perfil y toda la información asociada desaparecerá de la vista de los demás usuarios, pero seguirá indefinidamente en Tuenti. No obstante, el nombre/nick sigue apareciendo en las listas de amigos y en las búsquedas.

La desactivación de la cuenta supone:

- 1 Tu perfil estará oculto
- 2 Las etiquetas de tus fotos no se mostrarán
- 3 Tus amigos no te pueden etiquetar en fotos
- 4 No recibirás ningún mensaje ni notificación

Esta suspensión puede cesar y accediendo con el email y la contraseña es posible reactivar la cuenta y recuperar toda la información.



## A4.2 Baja de una cuenta propia en Tuenti

Si lo que se quiere es una baja definitiva, existirían tres formas de hacerlo:

1. Hay que ir a "Ayuda" --> "Preferencias de mi cuenta" --> "¿Cómo puedo dar de baja mi cuenta?". Ahí aparece un enlace con el texto "aquí". Haciendo click muestra una página donde tramitar la baja.
2. Si accedemos a la opción "Desactivar cuenta" mencionada anteriormente, veremos un texto que reza:

*También puedes eliminar tu cuenta, pero sólo deberías hacerlo si deseas que tu perfil, tus fotos, mensajes y contenidos compartidos se eliminen definitivamente sin posibilidad de recuperación. Pincha aquí para borrar tu cuenta.*

Si hacemos click en ese enlace, nos llevará a otra página donde indica:

*Puedes utilizar este formulario para eliminar tu cuenta de forma definitiva. La eliminación de la cuenta supone que tu perfil, fotos, mensajes y contenidos compartidos se eliminarán por completo. Ni tú ni tus amigos podréis volver a ver estos contenidos de nuevo y no será posible recuperarlos. Antes de decidir si quieres eliminar tu cuenta, piensa tu decisión ya que cuando el proceso se complete se perderán todos tus contenidos.*

Ahí requieren que demos una explicación salvo seleccionando la opción "Otros" en cuyo caso la caja de texto puede quedar sin rellenar.

Se solicita además que marquemos todas las opciones, una a una:

*Confirmación de baja definitiva de mi cuenta*

*Sé que tras eliminar mi cuenta de forma definitiva, no se podrá recuperar el siguiente contenido:*

*Contenido perdido*

*(Todos requeridos)*

- *Todos mis amigos en Tuenti*
- *Fotos que haya subido y todas mis etiquetas*
- *Toda la información sobre eventos e invitaciones*
- *Notificaciones de cumpleaños de amigos*
- *Mensajes que he enviado o recibido*
- *Todos mis comentarios en tablonos o en fotos*

- *Todas las entradas de mi espacio personal y actualizaciones de mi estado*
- *Cualquier otra información asociada a mi cuenta*

Tras lo cual deberemos pulsar el botón “Enviar petición de baja”.

3. Otra forma, es reclamar directamente la aplicación de los derechos que estipula la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD). Tal y como indican desde Tuenti en sus “Condiciones de uso”...

*Como Usuario de TUENTI tienes derecho a poder acceder a tus datos personales para saber cómo los tratamos y con que finalidad y decirnos si te opones a que usemos tus datos para una actividad concreta. Además, podrás rectificar tus datos si ves que no son correctos e incluso podrás pedirnos que los cancelemos si no quieres ser Usuario de TUENTI.*

*Para todo ello tendrás que contactar con nosotros enviándonos un correo electrónico a [soporte@tuenti.com](mailto:soporte@tuenti.com). Te informamos que para poder hacer cualquiera de las acciones que te hemos señalado te pediremos el DNI u otro documento que te identifique para asegurarnos y comprobar que eres tú quien se ha puesto en contacto con nosotros.*

Por tanto escribiendo a [soporte@tuenti.com](mailto:soporte@tuenti.com) podría pedirse la cancelación de todos los datos, aunque este procedimiento exigiría el trámite de identificación mediante DNI.

El plazo máximo en que se tramita la baja no aparece indicado por la empresa, pero por informaciones publicadas en otros web sites creemos que el plazo más habitual puede estar entre unas horas y un par de días. No obstante, al solicitar la baja, sí se aprecia que se ha efectuado una desactivación instantánea de la cuenta, con los efectos arriba mencionados.

Esto es lo que explica Tuenti en la ayuda en relación al tratamiento de los contenidos del usuario/a que cursa baja:

Una vez que des de baja tu cuenta, todas tus fotos, mensajes e información personal se eliminan completamente, por lo que tus amigos en Tuenti dejarán de ver tu perfil. Te recomendamos que pienses bien esta decisión ya que una vez borrada, no la podrás recuperar.

### A4.3 Baja de la cuenta de un menor solicitada por los padres o tutores legales

Si por algún motivo una madre, padre o tutor(a) legal de un menor quiere solicitar su baja puede hacerlo de varias maneras:

- Escribiendo a [privacidad@tuenti.com](mailto:privacidad@tuenti.com)
- Escribiendo a [soporte@tuenti.com](mailto:soporte@tuenti.com)
- Accediendo como usuario/a y yendo a la página del hijo o hija y pulsando en el botón “Denunciar usuario”. Servirá para hacerlo si p.ej. es menor de 14 años, indicándolo en la denuncia, o por otros incumplimientos de las condiciones de uso: [http://www.tuenti.com/#m=Terms&func=view\\_terms\\_of\\_use](http://www.tuenti.com/#m=Terms&func=view_terms_of_use)

*Si somos informados de que un menor de 14 años está registrado como Usuario en TUENTI, adoptaremos las medidas necesarias y podremos eliminar o bloquear el perfil de Usuario.*

Incluye en todo caso la máxima información que puedas proporcionar. Es recomendable aportar demostración de la relación con el menor, p.ej. mediante una imagen escaneada de la página correspondiente del Libro de Familia.

Una última manera de dar de baja la cuenta es contando con la concivencia del menor o de la menor, de tal manera que se inicia la sesión con la cuenta en cuestión para realizar luego desde la misma el procedimiento de baja.

#### Formulario Denuncia Usuario

**Vas a denunciar a**

¿Es amigo de esta persona?

No es amigo     Bloquear usuario

¿Quieres continuar con tu denuncia?

Recuerda que tu denuncia llegará al equipo de Soporte de Tuenti.

Denuncia sólo contenidos que incumplan nuestras Condiciones de uso. El mal uso de la opción de denunciar puede tener como consecuencia el empleo de medidas administrativas contra tu cuenta.

He consultado las Condiciones de uso y certifico que mi denuncia es legítima.

## Formulario Denuncia Foto

### ¡Estás etiquetado en esta foto!

El sistema detecta que vas a denunciar una foto

[Desetiquetarme](#) [Etiquetar](#)

¿Quieres continuar con tu denuncia?

Recuerda que tu denuncia llegará al equipo de Soporte de Tuenti

Denuncia sólo contenidos que incumplan nuestras Condiciones de uso. El mal uso de la opción de denunciar puede tener como consecuencia el empleo de medidas administrativas contra tu cuenta

He consultado las Condiciones de uso y certifico que mi denuncia es legítima.

[Denunciar foto](#) [Cancelar](#)

Las entrevistas deberían ser individuales, garantizando el principio de confidencialidad y el anonimato e intentando romper la ley del silencio que suele caracterizar los problemas de esta naturaleza. De igual manera, hay que tener en cuenta la protección de datos personales a la que obliga la Ley.

## A5.1 Entrevista con el/la alumno/a supuestamente acosado/a

Nombre y apellidos de el/la alumno/a: .....

Curso: ..... Tutor/a: .....

La conversación con el chico o chica que supuestamente está siendo víctima de ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador (preferentemente el tutor o la tutora) debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que el chico o chica no se sienta cuestionado.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás? o ¿qué tal te va en el centro? intentando que el chico o chica se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. Es recomendable formular alguna pregunta relacionada con los contenidos del acoso para verificar si éstos tienen que ver con un caso de acoso sexista y/o sexual. En todo caso, la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si es el chico/ o su familia quien ha comunicado al tutor/a los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas. Un guión podría ser:

- Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
- ¿Qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
- ¿Qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
- ¿Conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?
- Tú sabes que en el centro estamos para ayudaros y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos, ¿te ha pasado a ti algo parecido?

- Coméntame, algunas cosas desagradables que te han pasado cuando estabas usando el móvil o internet.
  - ¿Desde cuándo te pasan estas cosas? ¿Son hechos aislados o se repiten?
  - ¿El problema es con Internet o con el teléfono móvil? ¿redes sociales, Messenger, chat, e-mail, SMS, MMS, youtube, etc.?
  - ¿Sabes quién lo está haciendo?, ¿cómo lo sabes? Suele ser muy difícil saber quién hace estas cosas, ¿no?
  - ¿Qué haces cuando te ocurre?
  - ¿Hay más personas que lo saben?, ¿se lo has contando?
  - ¿Qué hacen los demás para ayudarte?
  - ¿Te ha pasado algo parecido sin que sea por estos medios?
  - ¿Cómo qué?
  - Etc.

La entrevista debe cerrarse ofreciendo ayuda al chico/a e incluso con orientaciones sobre qué puede hacer (ver información del **Apartado 7 “Medidas con la víctima”** y del **Apartado 8 “¿Qué hacer desde la familia?”**) e informándole que se va a seguir el caso. Proceso del que estará informado/a.

## A5.2 Entrevista con posibles observadores no participantes

Nombre y apellidos del alumno/a: .....

Curso: ..... Tutor/a: .....

Relación con el/la supuesto/a alumno/a acosado/a: .....

Relación con el/la supuesto/a alumno/a acosador/a: .....

\*Recabar esta información durante la entrevista

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás?, ¿qué tal te va en el centro?, ¿cómo te llevas con tus compañeros?, ¿tienes buena relación con todos? intentando que el chico o la chica se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. Un guión podría ser:

- ¿Os mantenéis en contacto, además de en el colegio o en la calle, por Internet y por teléfono móvil?
- Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
- ¿Qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
- ¿Qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
- ¿Conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?
- Si has presenciado alguna situación de este tipo, ¿sabes por qué ha empezado esta situación y qué medios han utilizado para acosar a ese amigo/compañero/conocido (redes sociales, Messenger, chats, e-mail, SMS, MMS, vídeos online, blogs...)?
- ¿Por qué crees que se ha desencadenado esta situación, son simples bromas, quieren molestar al otro, se lo merecía?
- ¿Has intervenido de alguna forma cuando has visto esto?
- ¿Cómo te sientes cuando presencias este tipo de situaciones?



- ¿Has contado a alguien lo que estaba ocurriendo? ¿Lo habéis comentado entre compañeros o entre los amigos que tienes en Internet?
- Tú sabes que en el centro estamos para ayudaros y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos, ¿Cómo crees que podríamos solucionar este problema?

### A5.3 Entrevista con el/la alumno/a supuestamente acosador/a

Nombre y apellidos del alumno/a: .....

.....

Curso: ..... Tutor/a: .....

Normalmente, en los episodios de ciberbullying suele haber más de un chico/a acosador/a. Si éste fuera el caso, se deben hacer las entrevistas de forma individual e intentando que no se comuniquen entre ellos hasta que se entreviste a todos los supuestos acosadores. Igualmente importante es haber hecho la entrevista previamente a la supuesta víctima y a algunos de los posibles observadores para contar con la mayor cantidad de información sobre los hechos.

La conversación con el chico o chica que supuestamente está provocando el ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador (preferentemente el/la tutor/a) debe dejar claro que se está contrastando la veracidad de la sospecha y que se pretende ofrecer apoyo y escucha a todas las partes. Es muy importante que el chico o chica no se sienta cuestionado.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás? o ¿qué tal te va en el centro?, ¿cómo te llevas con tus compañeros?, ¿tienes buena relación con todos? intentando que el chico o chica se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si es el chico/a es conocedor del motivo de la entrevista. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas. Un guión podría ser:

- Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
- ¿qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
- ¿qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
- ¿conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?

- Parece ser que hace unos días se ha producido una situación de supuesto acoso por Internet o por teléfono móvil ¿sabes algo?
- Tú sabes que en el centro estamos para ayudaros a todos y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos...
  - Coméntame algunas cosas de las que has hecho con el móvil o Internet que creas que hayan podido resultar desagradables a algún compañero o compañera
  - ¿Son hechos aislados o se repiten?
  - ¿Qué utilizas para ello internet o el teléfono móvil? ¿ redes sociales, Messenger, chat, e-mail, SMS, MMS, youtube, etc.?
  - ¿Por qué crees que no les gusta aquello que haces?, ¿cómo lo sabes?, ¿sabe esa persona que eres tú?
  - ¿Qué hacen cuando te pasa?
  - ¿Se lo cuentan a alguien?
  - ¿Hacen los demás algo para ayudarle?
  - ¿Y para ayudarte a ti?
  - ¿Lo haces también en la vida real, cara a cara?

La entrevista debe cerrarse insistiendo que estos hechos no se pueden permitir (ver información en el **Apartado 9 “Medidas en caso de identificar a la persona agresora”**) y que se va a seguir el caso.

#### A5.4 Entrevista con la familia de el/la presunto/a alumno/a acosado/a (Padre, madre, tutor legal)

Nombre y apellidos: .....

Teléfono de contacto: .....

E-mail: .....

Nombre del alumno/a supuestamente acosado/a: .....  
.....

Curso: ..... Tutor/a: .....

La conversación con la familia del chico o chica que supuestamente está siendo víctima de ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador (preferentemente el/la tutor/a) debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que la familia no se sienta cuestionada. Se recomienda recabar la mayor información posible que esté disponible en el centro sobre el chico/a para lo cual es muy útil la información del equipo docente.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo están? o ¿cómo le va a su hijo en el centro? intentando que la familia se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe ir centrando la entrevista en el ciberbullying partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si la familia es ya conocedora de los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas. Un guión podría ser:

- ¿Se lleva bien con sus compañeros?
- ¿Están en contacto también a través del móvil e Internet?
- ¿Utiliza mucho el móvil e internet?
- ¿Tiene acceso a Internet desde el teléfono móvil?
- Nos han llegado noticias de que su hijo/a podría estar teniendo problemas con Internet y/o el móvil, ¿saben algo de eso?
- ¿Han notado algún cambio en su hijo/a?, ¿cuáles?
- ¿Les ha contado su hijo/a algo al respecto?
- ¿Creen que le pueda estar sucediendo algo?, ¿Cómo qué?
- ¿Han hablado con él/la?, ¿qué les ha dicho?

- ¿Cómo creen que podríamos ayudarle?

En todo momento se debe intentar tranquilizar a los familiares informándoles sobre los hechos que se están investigando y las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.

Por último, remitir a los consejos que se ofrecen en el **Apartado 8** “¿Qué hacer desde la familia?” y solicitar la mayor colaboración posible durante el proceso.

### A5.5 Entrevista con la familia de el/la presunto/a acosador/a (Padre, madre, tutor legal)

Nombre y apellidos: .....

Teléfono de contacto: .....

E-mail: .....

Nombre del alumno/a supuestamente acosado/a: .....

.....

Curso: ..... Tutor/a: .....

La conversación con la familia del chico o chica que supuestamente está siendo realizando ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador (preferentemente el/la tutor/a) debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que la familia no se sienta cuestionada y que perciba que el centro quiere lo mejor para su hijo/a. Se recomienda recabar la mayor información posible que esté disponible en el centro sobre el chico/a.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo están? o ¿cómo le va a su hijo en el centro? intentando que la familia se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe ir centrando la entrevista en el ciberbullying partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si la familia es ya conocedora de los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas. Un guión podría ser:

- ¿Se lleva bien con sus compañeros?
- ¿Están en contacto también a través del móvil e Internet?
- ¿Utiliza mucho el móvil e Internet?
- ¿Tiene acceso a Internet desde el teléfono móvil?
- Nos han llegado noticias de que su hijo/a podría estar usando Internet y/o el móvil de forma que otro/a chico/a se está sintiendo molesta, ¿saben algo de eso?
- ¿Han notado algún cambio en su hijo/a?, ¿cuáles?
- ¿Les ha contado su hijo/a algo al respecto?
- ¿Y otras personas?

- ¿Cómo creen que podríamos ayudarle?
- ¿Cómo creen que podríamos que esto dejara de pasar?

En todo momento se debe intentar tranquilizar a los familiares informándoles sobre los hechos que se están investigando, pero intentando que no se sientan culpables, ni cuestionen al chico/a supuestamente víctima. Afirmar rotundamente que este tipo de hechos no se pueden permitir y que el centro va a desarrollar las actuaciones se consideren idóneas para el bien de su hijo y del resto de compañeros/as. Es conveniente hacer ver a la familia que Internet y el teléfono móvil son herramientas muy potentes que pueden causar graves daños de los que son corresponsables.

Por último, remitir a los consejos que se ofrecen en el **Apartado 8** “¿Qué hacer desde la familia?” y solicitar la mayor colaboración posible durante el proceso.

## **A5.6 Comunicación a inspección tras el proceso de valoración (Equipo directivo)**

### DATOS DEL CENTRO

Nombre del Centro: .....

Dirección: .....

.....

Teléfono: .....

E-mail: .....

### ORIGEN DE LA SOLICITUD DE VALORACIÓN

Familia alumno/a acosado/a

Profesorado del centro

Compañeros/as

Tutor/a

Personal no docente

Orientador/a

Otros

### DATOS DE LA PERSONA QUE SOLICITA VALORACIÓN

Nombre y apellidos: .....

Relación específica con el/la alumno/a supuestamente acosado/a:

.....

.....

### DATOS DE EL/LA ALUMNO/A SUPUESTAMENTE ACOSADO/A

Nombre y apellidos: .....

.....

Sexo: .....

Curso: ..... Tutor/a: .....



**BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE HAN SIDO TRANSMITIDOS POR LA PERSONA QUE DETECTÓ EL RIESGO**

Se aconseja reflejar en este informe

1. Persistencia y continuidad de los hechos. Carácter público (masivo o no) o privado de los mismos.
2. Canal mediante el cual ha sido ejercido el acoso (Teléfono móvil, Internet)
3. Aplicación utilizada o de contexto para llevar a cabo el acoso indicando el nombre concreto en los casos en que sea posible (Red social, Mensajería instantánea, Chat, E-mail, Páginas web de contenidos audiovisuales, Videojuegos, SMS, MMS, otros)

**ACTUACIONES INMEDIATAS LLEVADAS A CABO POR LA PERSONA QUE DETECTÓ EL RIESGO****ACTUACIONES INMEDIATAS LLEVADAS A CABO EN EL CENTRO**

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo:

(Receptor/a de la comunicación: Inspector/a)

## A5.7 Informe sobre la situación de ciberbullying

(Director/a, Equipo docente,...)

Este informe tiene carácter confidencial y deberá ser entregado al equipo directivo del centro

### PERSONA QUE ELABORA EL INFORME

Nombre y apellidos: .....

Cargo que desempeña: .....

Relación con el/la alumno/a acosado: .....

### PERSONAS IMPLICADAS EN EL PROCESO

#### DATOS DE EL/LA ALUMNO/A PRESUNTAMENTE ACOSADO/A

Nombre y apellidos: .....

Curso: .....

Tutor/a: .....

#### DATOS DEL ALUMNO/S PRESUNTAMENTE AGRESOR/ES

Nombre y apellidos: .....

Curso: .....

Tutor/a: .....

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Fecha de inicio de la agresión, aplicaciones utilizadas para realizarla (messenger, redes sociales, páginas web en las que se pueden colgar fotos o vídeos, etc.). Se especificará el nombre concreto de cada una de ellas en la medida de lo posible y el alcance supuesto de la agresión, indicando si ha sido realizada de manera privada o pública y, en este caso, si ha podido ser vista de manera masiva o bien en círculos reducidos y acotados

MEDIOS UTILIZADOS PARA REALIZAR LAS AGRESIONES (INTERNET, TELEFONÍA MÓVIL,...)

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS MENSAJES UTILIZADOS PARA ACOSAR, TANTO SI SE TRATA DE MENSAJES ESCRITOS COMO GRÁFICOS O DE CUALQUIER OTRA FORMA EN LA QUE EL ACOSO SE HAYA PERPETRADO.

DESCRIBIR MOTIVOS Y OBJETIVOS PERSEGUIDOS EN ESTA SITUACIÓN DE ACOSO SEGÚN LOS DISTINTOS INFORMANTES

CONSECUENCIAS DERIVADAS DE ESTA SITUACIÓN DE CIBERBULLYING (ACOSADO/A, ACOSADOR/A, COMPAÑEROS/AS Y FAMILIAS DE AMBAS PARTES)

POSIBLES EXPERIENCIAS PREVIAS O SIMULTÁNEAS DE BULLYING DE LA VÍCTIMA Y/O AGRESOR/ES

RESUMEN DE LAS REUNIONES CELEBRADAS

- Fechas
- Asistentes
- Actitudes
- Acuerdos alcanzados

MEDIDAS QUE SE HAN TOMADO (ACOSADO/A, ACOSADOR/A, COMPAÑEROS/AS Y FAMILIAS DE AMBAS PARTES)

MEDIDAS QUE SE PREVEN ADOPTAR (ACOSADO/A, ACOSADOR/A, COMPAÑEROS/AS Y FAMILIAS DE AMBAS PARTES)

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo:

### **A5.8 Informe de la dirección del centro sobre situación de ciberbullying para el servicio de inspección**

Este informe tiene carácter confidencial

Nombre y apellidos de el/la director/a del centro: .....

Centro: .....

Localidad: .....

#### **DATOS DE EL/LA ALUMNO/A ACOSADO/A**

Nombre y apellidos: .....

Curso: .....

Tutor/a: .....

#### **DATOS DE EL /LOS ALUMNO/S ACOSADO/ES**

Nombre y apellidos: .....

Curso: .....

Tutor/a: .....

#### **OBSERVADORES/AS EN EL CASO DE CIBERBULLYING (ALUMNOS/AS, PROFESORES/AS, ETC.)**

#### **PERSONA DENUNCIANTE:**

#### **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

Fecha de inicio de la agresión, aplicaciones utilizadas para realizarla (messenger, redes sociales, páginas web en las que se pueden colgar fotos o vídeos, etc.) Se especificará el nombre concreto de cada una de ellas en la medida de lo posible y el alcance supuesto de la agresión, indicando si ha sido realizada de manera privada o pública y, en este caso, si ha podido ser vista de manera masiva o bien en círculos reducidos y acotados

#### **MEDIOS UTILIZADOS PARA REALIZAR LAS AGRESIONES (INTERNET, TELEFONÍA MÓVIL,...)**

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS MENSAJES UTILIZADOS PARA ACOSAR, TANTO SI SE TRATA DE MENSAJES ESCRITOS COMO GRÁFICOS O DE CUALQUIER OTRA FORMA EN LA QUE EL ACOSO SE HAYA PERPETRADO.

DESCRIBIR MOTIVOS Y OBJETIVOS PERSEGUIDOS EN ESTA SITUACIÓN DE ACOSO SEGÚN LOS DISTINTOS INFORMANTES

CONSECUENCIAS DERIVADAS DE ESTA SITUACIÓN DE CIBERBULLYING (ACOSADO/A, ACOSADOR/A, COMPAÑEROS/AS Y FAMILIAS DE AMBAS PARTES)

POSIBLES EXPERIENCIAS PREVIAS O SIMULTÁNEAS DE BULLYING DE LA VÍCTIMA Y/O AGRESOR/ES

RESUMEN DE LAS REUNIONES CELEBRADAS

- Fechas
- Asistentes
- Actitudes
- Acuerdos alcanzados

MEDIDAS QUE SE HAN TOMADO

1. Con la víctima
2. Con el/la acosador/a o los/as acosadores/as
3. Con la familia de la víctima
4. Con la familia de el/la acosador/a
5. Con los/as compañeros/as
6. En el propio centro
7. Con el equipo docente

\*Especificar cómo se ha aplicado cada una de las medidas establecidas para las diferentes partes, motivos y objetivos perseguidos y la persona o personas encargadas de llevarlas a cabo.

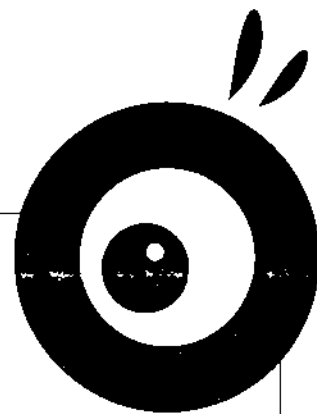
En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

El/La Director/a

D/Dña.

Firma







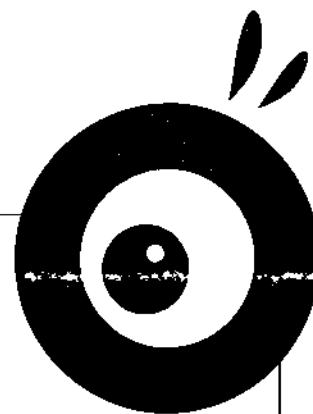
# Glosario

ccTLD	Dominio de máximo nivel con código de país. P.ej. Sexting.es tiene un ccTLD .ES correspondiente a España. El de Francia es .FR, Portugal .PT, etc.
Firma electrónica o digital	Mecanismo que permite firmar un documento en formato digital (p.ej. un archivo de texto, una operación por Internet o un e-mail) con validez legal. Dicho mecanismo puede estar dentro de un objeto físico, como el chip del DNI-e, o bien ser puramente digital (un fichero especial en nuestro ordenador).
IP	Dirección única que identifica en cada momento tanto a los usuarios como a los servidores en Internet. Está formada por 4 números que van del 0 al 255, separados por puntos: p.ej. 134.56.6.208
Log	Archivo de registro de todo lo que sucede en un sistema o en un programa. Así hay p.ej. logs de accesos a un servidor, logs de conversaciones mantenidas vía chat, etc.
Log-in	Procedimiento o acto de entrada en un servicio, en un web, en un programa o en un ordenador habitualmente introduciendo un nombre de usuario y una contraseña. También se usa para referirse solamente al nombre que usamos para entrar: p.ej. log-in en ese portal es marcos76
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
LSSI-CE	Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.
Mensajería Instantánea (MI)	Servicio que permite chatear o enviar mensajes entre usuarios contactados simultáneamente en grupo. Es una versión más moderna de los tradicionales chats IRC. En España se suele denominar simplemente chat, sin diferenciarlo de los sistemas IRC.



<p>Moderación</p>	<p>En diversos ámbitos de Internet como foros, blogs, redes sociales, etc. se refiere al proceso de autorizar determinados contenidos que publican otros usuarios, p.ej. comentarios en un blog. La autorización puede ser previa (se requiere autorización expresa de la persona que ejerce de moderadora antes de que aparezca publicado) o a posteriori (el comentario sale publicado en cuanto se envía pero después el moderador o moderadora puede eliminarlo si le parece inadecuado).</p>
<p>Nickname</p>	<p>Nombre inventado o apodo que usamos en Internet. Cada persona usuaria puede tener uno o varios. Lo normal es tener uno por cada web o servicio que utilizamos.</p>
<p>PEGI</p> 	<p>Código europeo de autorregulación para la industria de los juegos on-line. Las empresas que se adhieren a él se comprometen a cumplir una serie de normas que se pueden conocer en <a href="http://www.pegionline.eu">http://www.pegionline.eu</a> Los webs y juegos adheridos deben llevar este logotipo:</p>
<p>POP</p>	<p>Protocolo (lenguaje informático) que usan los programas de correo electrónico para recibir los mensajes.</p>
<p>Programa cliente</p>	<p>Programa informático que para funcionar debe conectarse a un servidor. Los navegadores de Internet y los programas de correo son ejemplos de programas clientes.</p>
<p>RSS</p> 	<p>Sistema que permite retransmitir automáticamente ciertos contenidos (o parte de ellos) de unos webs en otros. Se suele identificar con las siglas RSS, o las palabras fuente o feed o con iconos semejantes a este:</p>

Servicio web	Un servicio que usamos accediendo a un web, en contraposición p.ej. a los que usamos mediante programas instalados en nuestro ordenador.
Sistema Operativo	Es el conjunto básico de programas que permiten usar un ordenador. Ejemplos de S.O. son GNU-Linux, Windows Vista o Mac OS X.
Software de monitorización	Programas que instalados en nuestro ordenador monitorizan lo que sucede en él, lo que entra y lo que sale. Los programas de control parental son un ejemplo de este tipo de programas.
URL	Dirección de una página en Internet. Empieza por <code>http://</code> o bien <code>https://</code> No se debe confundir con la dirección de un web, ya que el web está compuesto de múltiples páginas, cada una con una URL diferente. La URL está indicada siempre en la barra superior del navegador.
Wayback Machine	Servicio de archivo histórico de páginas web que forma parte de la iniciativa Archive.org. Pretende conservar los contenidos de Internet a lo largo del tiempo.
Webmail	Servicio web que permite leer y enviar correo, en el cual los mensajes están ubicados siempre en el servidor y no en el ordenador del usuario. Es una de las maneras más populares de usar el correo hoy día (p.ej. Gmal, Hotmail, Yahoo! mail...) y alternativa al uso de programas de correo que almacenan, envían y reciben desde el ordenador del usuario.
Website	También denominado sitio web, site, web o en general y erróneamente página web. Es un conjunto de páginas web publicadas por una misma persona u organización bajo, normalmente bajo un mismo nombre de dominio. La Web o la World Wide Web es el conjunto de todos los websites del mundo.



# Fuentes documentales

- Aftab, Parry. (2006). *Cyberbullying. Guía práctica para madres, padres y personal docente*. EDEX - PantallasAmigas.
- Agatston, P. W., Kowalski, R. and Limber, S. (2007). Students' Perspectives on Cyber Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, S59-S60.
- Bauman, S. (2007). Cyberbullying: a Virtual Menace. Paper presented at the National Coalition Against Bullying National Conference. Melbourne, Australia. November 2 - 4.
- Belsey, B. (2006). *Cyberbullying: An emerging Threat to the "always on" generation*. (Retrieve 14 de Octubre de 2006 desde <http://www.cyberbullying.ca>)
- Beranuy, M. et al (2009). Validación de dos escalas breves para evaluar la adicción a Internet y el abuso del móvil. *Psicothema*, 21 (3), 480-485.
- Block, J. (2008). Issues for DSM-V: Internet Addiction. *Am J Psychiatry*, 165 (3), 306-307.
- Calmaestra, J.-Ortega, R.-Mora-Merchán, J.A. (2008): Las TIC y la Convivencia. Un Estudio Sobre Formas de Acoso en el Ciberespacio. *Investigación en la Escuela*, 64, 93-103.
- Campbell, M. A., Butler, D. A. and Kift, S. M. (2008). A school's duty to provide a safe learning environment : Does this include cyberbullying? *Australia and New Zealand Journal of Law and Education*, 13(2), 21-32.
- Casas, J.A. (2010). Adicción a Internet, de la quimera a la intervención terapéutica. Trabajo presentado en el Máster de Intervención e Investigación Psicológica en Justicia, Salud y Bienestar Social. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Chibbaro, J. S. (2007). School Counselors and the Cyberbully: Interventions and Implications. *Professional School Counseling*, 11(1), 65-68.
- Childnet International (2007). *Cyberbullying. A whole-school community issue*. Nottingham: Department for children, schools and families.
- Childnet International (2009). *Safe from Bullying. Guidance for local authorities and other strategic leaders on reducing bullying in the community*. Nottingham: Department for children, schools and families.
- Consejería de Educación (2006). Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Gobierno de Cantabria.
- Consejería de Educación. Inspección Educativa (2007). Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el Maltrato entre Iguales. Gobierno Vasco.
- Consejería de Educación (2009). Protocolo de actuación para los centros educativos en casos de acoso entre compañeros. Gobierno de Cantabria.
- Consejería de Educación y Ciencia (2006). *Maltrato cero. Orientaciones sobre el acoso escolar*. Principado de Asturias.
- De Haan, Jos and Livingstone, Sonia (2009) Policy and research recommendations. EU Kids On-line, London, UK.

- Diamanduros, T., Downs, E. and Jenkins, S. J. (2008). The role of school psychologists in the assessment, prevention, and intervention of cyberbullying. *Psychology in the Schools*, 45(8), 693-704.
- Echeburúa, E. (2000). ¿Adicciones... sin drogas? *Las nuevas adicciones: juego, sexo, comida, compras, trabajo, Internet*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Equipo técnico de la Dirección General de Ordenación Académica de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias (2006). *Maltrato Cero. Orientaciones sobre el acoso escolar*. Asturias: Consejería de Educación y Ciencia.
- Hasebrink, Uwe and Livingstone, Sonia and Haddon, Leslie and Ólafsson, Kjartan (2009) Comparing children's on-line opportunities and risks across Europe: cross-national comparisons for EU Kids On-line, 2nd edition. EU Kids On-line, London, UK
- Hinduja, S., and Patchin, J. W. (2008). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), 129-156
- Hoff, D. L. and Mitchell, S. N. (2009). Cyberbullying: causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 652-665.
- Jones, L.; Henderson, J. & Frasee, S. (2009). *Cyberbullying Guidance*. Highland: The Highland Council.
- Li, Q. (2007). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1777-1791.
- Livingstone, Sonia (2009) Children and the Internet: great expectations, challenging realities. Polity Press, Oxford, UK. ISBN 9780745631943
- Livingstone, Sonia and Hasebrink, Uwe and Garitaonandia, Carmelo and Garmendia, Maialen (2008) Comparing on-line risks faced by European children: reflections on youthful Internet use in Britain, Germany and Spain. *Quaderns del CAC*, 31-32 pp. 95-105. ISSN 1138-9761
- Livingstone, Sonia y Haddon, Leslie (Eds.) (2009). Kids On-line: Opportunities and risks for children. Policy Press, Bristol, UK. ISBN 9781847424389
- Mascheroni, G., Ponte, C., Garmendia, M., Garitaonandia, C. and Murru, M. F. (2010). Comparing on-line risks for children in south-western European Countries: Italy, Portugal and Spain. *International Journal of Media and Cultural Politics*, 6(1), 25-44
- Mason, K. L. (2008). Cyberbullying: A preliminary assessment for school personnel. *Psychology in the Schools*, 45(4), 323-348
- Meerkerk, G. J. et al (In press). Is compulsive Internet use related to sensitivity to reward and punishment, and impulsivity? Computers in human behavior.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (2000). *Violencia Escolar. Mito o realidad*. Sevilla: Mergablum.

- Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchán, J. A., Calmaestra, J. and Vega, E. (2009). The emotional impact on victims of traditional bullying and cyberbullying. A study of Spanish adolescents. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217(4).
- Ortega, R.; Calmaestra, J.; Mora-Merchán, J.A. (2008). Estrategias de afrontamiento y sentimientos ante el ciberbullying. *International journal of developmental and educational psychology*. 2, 123 - 132.
- Raskauskas, J. and Stoltz, A. D. (2007). Involvement in Traditional and Electronic Bullying Among Adolescents. *Developmental Psychology*, 43(3), 564-575.
- Smith, P. K., Mahdavi, J. Carvalho, C. and Tippett, N. (2006). *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. A Report to the Anti-Bullying Alliance.
- Tejerina, O.; Flores J. (2008). *e-legales. Guía para la gente "legal" de Internet*. EDEX - PantallasAmigas.
- Williams, K. R. and Guerra, N. G. (2007). Prevalence and Predictors of Internet Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, S14-S21.
- Wolak, J., Mitchell, K. J. and Finkelhor, D. (2007). Does On-line Harassment Constitute Bullying? An Exploration of On-line Harassment by Known Peers and On-line-Only Contacts. *Journal of Adolescent Health* 41, S51-S58.
- Ybarra, M. L., Diener-West, M., and Leaf, P. J. (2007). Examining the Overlap in Internet Harassment and School Bullying: Implications for School Intervention. *Journal of Adolescent Health*, 41, S42-S50.

#### JURISPRUDENCIA CONSULTADA

- Sentencia nº 120/2005 de Audiencia Provincial. Madrid, de 27 de Mayo 2005.
- Sentencia nº 737/2008 de Audiencia Provincial. Madrid, de 21 de Octubre 2008.
- Sentencia nº 17/2007 de Audiencia Provincial. Almería, de 22 de Enero de 2007.
- Sentencia nº 7/2010 de Audiencia Provincial. Murcia, de 29 de Enero de 2010.
- Sentencia nº 422/2009 de Audiencia Provincial. Valencia, de 15 de Julio de 2009.
- Sentencia nº 313/2009 de Audiencia Provincial. Zaragoza, de 12 de Mayo de 2008.
- Sentencia nº 164/2007 de Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1. Alcobendas (Madrid), de 7 de Noviembre de 2007.

## DISPOSICIONES LEGALES REFERENCIADAS

Ley Orgánica 8/1985, de 3 de Julio, reguladora del Derecho a la Educación, y Real Decreto 732/1995, de 5 de Mayo, por el que se desarrolla.

Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

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.

Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia del País Vasco.

Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia del País Vasco.

Instrucción 10/2005, de 6 de Octubre, de la Fiscalía General del Estado, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil.

Instrucción 2/2006, de 15 de Marzo, de la Fiscalía General del Estado, sobre el Fiscal y la protección del derecho al honor, intimidad y propia imagen de los menores.

Circular 1/2007 sobre criterios interpretativos tras la reforma de la Legislación Penal de Menores de 2006, 26 de noviembre de 2007.

BOA (2001) Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón. Gobierno de Aragón.

BOE (1991). Decreto 246/1991, de 23 de diciembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre derechos y deberes de los alumnos de los centros docentes de niveles no universitarios de la Comunidad Valenciana.

BOE (1995). Decreto 292/1995. De 3 de octubre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

BOE (2006). Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña.

BOE (2006). Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Illes Balears. Comunidad Autónoma de Illes Balears.

BOE (2007). Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias.

BOE (2007). Decreto 50/2007, de 20 de marzo, por el que se establecen los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

- BOE (2007). Decreto, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.
- BOE (2009). Decreto 4/2009, de 23 de enero, por el que se regula la convivencia en los centros docentes y se establecen los derechos y deberes de sus miembros. Comunidad Autónoma de La Rioja.
- BOE (2009). Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- BOJA (1999). Decreto, de 6 de abril, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y las correspondientes normas de convivencia en los centros docentes públicos y privados concertados no universitarios. Junta de Andalucía.
- BOJA (2007). Resolución de 26 de septiembre de 2007, de la Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación, por la que se acuerda dar publicidad a los protocolos de actuación que deben seguir los centros educativos ante supuestos de acoso escolar, agresión hacia el Profesorado o el Personal de Administración y Servicios, o maltrato infantil. Junta de Andalucía
- BOPV (2008). 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.
- Boletín Oficial de la Región de Murcia (2006). Resolución de 4 de abril de 2006, de la Dirección General de Ordenación Académica, por la que se dictan instrucciones en relación con situaciones de acoso escolar en los centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas escolares. Consejería de Educación y Cultura.
- Boletín Oficial de Navarra (2005). Resolución por la que se establece el Plan para la mejora de la convivencia en los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra.
- DOCM (2006). Resolución por la que se acuerda dar publicidad al protocolo de actuación ante situaciones de maltrato entre iguales en los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Castilla-La Mancha. Consejería de Educación y Ciencia.
- DOGV (2005). Orden por la que se regula la notificación de las incidencias que alteren la convivencia escolar, enmarcada dentro del Plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana Conselleria de Cultura, Educación y Deporte.



## DETALLE DE ARTÍCULOS

Artículo 1104 Código Civil - sobre la culpa o negligencia.

La culpa o negligencia del deudor consiste en la omisión de aquella diligencia que exija la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar.

Cuando la obligación no exprese la diligencia que ha de prestarse en su cumplimiento, se exigirá la que correspondería a un buen padre de familia.

Artículo 1903 Código Civil - responsabilidad de los tutores y representantes de los menores.

La obligación que impone el artículo anterior es exigible, no sólo por los actos u omisiones propios, sino por los de aquellas personas de quienes se debe responder.

Los padres son responsables de los daños causados por los hijos que se encuentren bajo su guarda. Los tutores lo son de los perjuicios causados por los menores o incapacitados que están bajo su autoridad y habitan en su compañía.

Lo son igualmente los dueños o directores de un establecimiento y empresa respecto de los perjuicios causados por sus dependientes en el servicio de los ramos en que los tuvieron empleados, o con ocasión de sus funciones.

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 profesorado 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.





El ciberbullying es un fenómeno de gran relevancia por su prevalencia, la gravedad de sus consecuencias y las dificultades que presenta para su prevención y abordaje. Por ello, su tratamiento ocupa un lugar destacado en las prioridades institucionales de gran número de países de todo el mundo y, en especial, en Europa. Cuando se produce entre niños, niñas y adolescentes, los efectos pueden ser devastadores, puesto que se derivan del uso lesivo de tecnologías tan poderosas y cotidianas como Internet y la telefonía móvil.

Independientemente de que se manifieste o no en el contexto escolar, la comunidad educativa debe conocer cuál es la mejor forma de detectarlo, afrontarlo y erradicarlo, para poder así contribuir al uso adecuado de Internet para favorecer el desarrollo óptimo del alumnado. Ésta no es tarea fácil debido a las singulares características del acoso por medio de las nuevas tecnologías: anonimato, inmediatez, efecto en cadena, alta disponibilidad y diversidad de canales y procedimientos, entre otros.

Este protocolo, realizado por EMICI, equipo multidisciplinar de expertos en pedagogía, sociología, psicología, nuevas tecnologías y derecho, aporta una guía de actuación a los centros educativos ante situaciones de esta naturaleza a la vez que facilita el entendimiento de las claves implicadas en los problemas de ciberconvivencia.

Autoría:

**emici**

Edición:



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN  
HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE  
ETA IKERKETA SALA