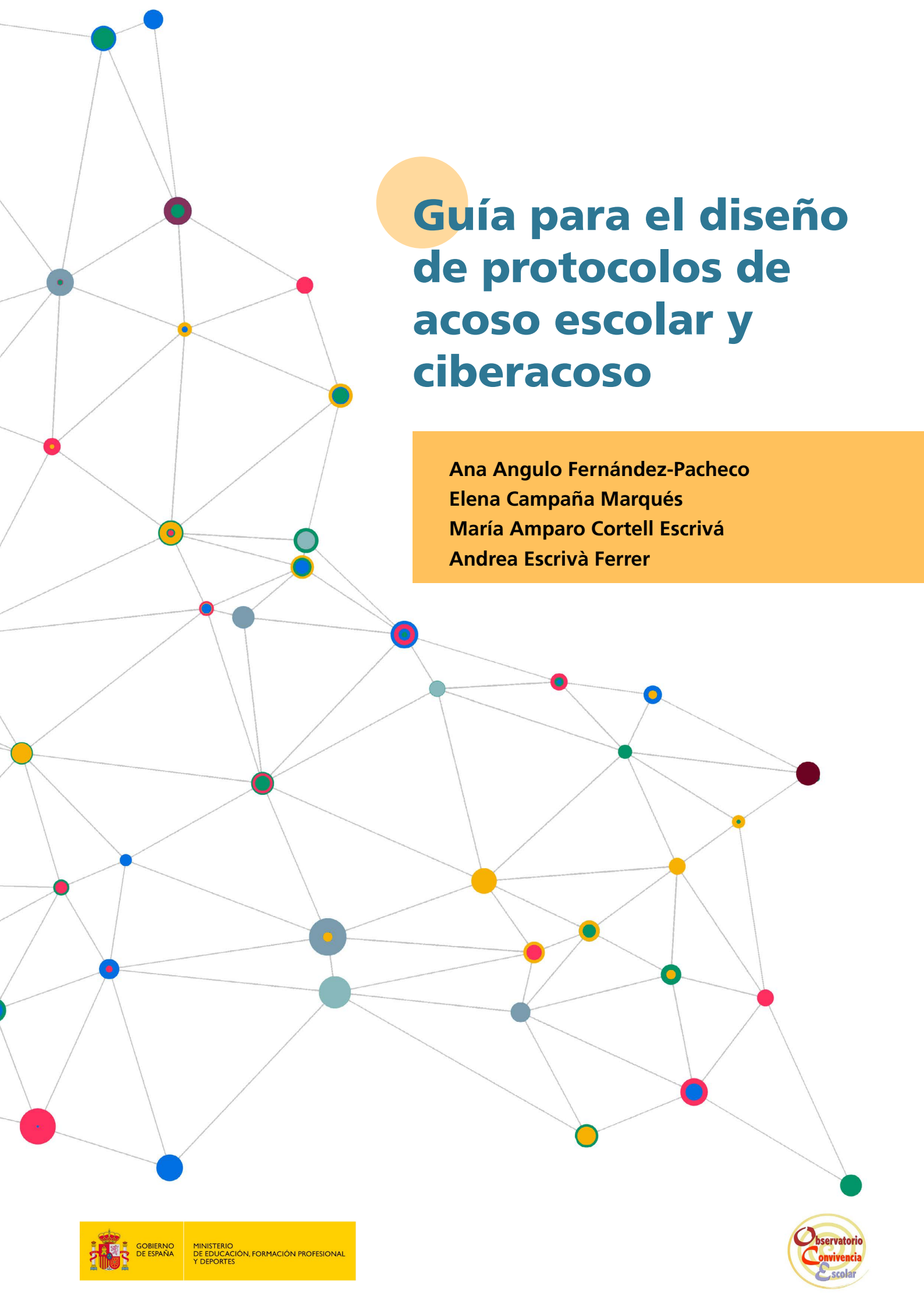


The background of the cover features a complex network diagram. It consists of numerous nodes, represented by circles of various colors (blue, green, yellow, red, grey, and multi-colored), interconnected by thin grey lines. The nodes are distributed across the entire page, with a higher density in the upper left and lower right areas, creating a sense of a vast, interconnected web.

Guía para el diseño de protocolos de acoso escolar y ciberacoso

Ana Angulo Fernández-Pacheco
Elena Campaña Marqués
María Amparo Cortell Escrivá
Andrea Escrivà Ferrer

Guía para el diseño de protocolos de acoso escolar y ciberacoso

Ana Angulo Fernández-Pacheco

Elena Campaña Marqués

María Amparo Cortell Escrivá

Andrea Escrivà Ferrer



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES

Catálogo de publicaciones del MEFPD: <https://libreria.educacion.gob.es>

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado (CPAGE): <https://cpage.mpr.gob.es/>

Título:

Guía para el diseño de protocolos de acoso escolar y ciberacoso

Autoras:

Ana Angulo Fernández-Pacheco

Elena Campaña Marqués

María Amparo Cortell Escrivá

Andrea Escrivà Ferrer

Dirección y Coordinación:

Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Secretaría de Estado de Educación; Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial; Subdirección General de Cooperación Territorial e innovación Educativa -SGCTIE-.

De conformidad con el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en el presente informe y se refieran a miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES
Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Edita:

© SECRETARÍA DE ESTADO DE EDUCACIÓN

Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa

Edición 2026

e-NIPO: 164-26-105-6

Corrección, maquetación, diseño y figuras: Correcciones Santaella

Índice

Prólogo	7
Cómo leer esta guía	9
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Justificación	13
1.2. Marco normativo y referentes institucionales	15
1.2.1. Marco internacional	15
1.2.2. Marco nacional	15
1.2.3. Referentes institucionales	16
1.2.4. Proyecto Educativo de centro como marco de identidad	17
1.2.5. Plan de Igualdad y Convivencia como marco relacional	17
1.2.6. Plan de Acción Tutorial y las Programaciones Didácticas como marco pedagógico-grupal	17
1.2.7. Estrategia digital como marco tecnológico	17
1.2.8. Protocolos de Protección de Datos y Privacidad como marco legal-administrativo	18
1.2.9. Otros protocolos específicos como marco de intervención técnica	18
1.3. Objetivos de la guía	18
2. PREVENCIÓN PRIMARIA: CONSTRUYENDO CULTURA DE PAZ	23
2.1. Medidas de acceso	25
2.2. Medidas de participación	26
2.3. Medidas de aprendizaje	29
3. PREVENCIÓN SECUNDARIA: VIGILANCIA ACTIVA Y DETECCIÓN TEMPRANA	35
3.1. Medidas de aprendizaje	37
3.2. Medidas de participación	37
3.3. Detección de riesgos y señales de alerta relacionados con el acoso y ciberacoso	38
4. MARCO CONCEPTUAL	43
4.1. Acoso y ciberacoso	45
4.1.1. Qué es y qué no es el acoso escolar	45

4.1.2. Características del acoso escolar	46
4.1.3. Qué es el ciberacoso	50
4.1.4. Mitos y realidades	54
4.2. Identificación de roles	57
4.3. Ejes de desigualdad y perspectiva interseccional	60
4.3.1. ¿Qué es la interseccionalidad en el entorno escolar?	60
4.4. Ejes de desigualdad y vulnerabilidad	60
4.4.1. Implicaciones para el protocolo	63
4.5. Tipos de acoso	64
4.5.1. Según la forma	64
4.5.2. Según la causa	64
4.5.3. Tipos de ciberacoso	65
4.6. Consecuencias del acoso y ciberacoso	69
4.6.1. Consecuencias psicológicas y emocionales	69
4.6.2. Consecuencias físicas	69
4.6.3. Consecuencias sociales y relacionales	70
4.6.4. Consecuencias en el desempeño académico	70
4.7. Riesgos emergentes	70
5. DISEÑO DE UN PROTOCOLO	73
5.1. Fases del protocolo de acoso/ciberacoso	75
Fase 1. Detección y comunicación	77
Fase 2. Inicio del protocolo y medidas de protección inmediatas	81
Fase 3. Recogida de información y evidencias	87
Fase 4. Análisis y toma de decisiones	93
Fase 5. Notificaciones	99
Fase 6. Plan de intervención integrado y restaurativo (máximo 10 días)	105
Fase 7. Seguimiento y evaluación (mínimo 6 meses)	113
5.2. Especificaciones en casos de especial vulnerabilidad	119
5.2.1. Acoso por LGTBIfobia	119
5.2.2. Acoso por discapacidad y/o TEA	121
6. BIBLIOGRAFÍA Y FIGURAS	125
7. ANEXOS	133

Prólogo



La escuela debe ser un espacio seguro, inclusivo y protector para todo el alumnado. Solo desde una convivencia basada en el respeto es posible aprender, crecer y construir una sociedad más justa, democrática e igualitaria. Por eso, prevenir y actuar frente al acoso escolar y al ciberacoso es una prioridad para el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Proteger a la infancia y la adolescencia y promover la cultura del buen trato forman parte de nuestro compromiso con la comunidad educativa.

Los principios de la Ley Orgánica 3/2020 (LOMLOE) y de la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) refuerzan la necesidad de contar con protocolos claros para prevenir, detectar e intervenir ante cualquier manifestación de violencia. Ambas normas destacan también el papel que juegan las personas responsables del bienestar y la protección del alumnado, así como la implicación de toda la comunidad educativa en la creación de entornos seguros y respetuosos.

En consonancia con esa normativa, la presente publicación, impulsada y validada en el marco del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, ofrece orientaciones compartidas y criterios comunes para fortalecer la respuesta de los centros ante un fenómeno cada vez más complejo. La expansión de los entornos digitales y la hiperconectividad han transformado las relaciones entre los jóvenes y han hecho más difusos los límites del espacio escolar, lo que exige herramientas actualizadas y adaptadas a esta nueva realidad. La guía apuesta por una mirada integral que va más allá de la respuesta sancionadora. Sitúa en el centro la prevención, la detección temprana, la reparación del daño y la reconstrucción de los vínculos dentro de la comunidad educativa. Además, incorpora una perspectiva inclusiva que presta especial atención a las situaciones de mayor vulnerabilidad para garantizar la protección efectiva de todo el alumnado.

El rigor técnico, la experiencia profesional y la sensibilidad pedagógica que reúne esta publicación son fruto del trabajo de sus autoras, especialistas en convivencia escolar, y de la colaboración de las instituciones y organizaciones representadas en el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar. Gracias a esa labor conjunta, estas páginas constituyen una herramienta útil, sólida y cercana a la realidad de nuestros centros educativos.

Con esta guía seguimos reforzando la respuesta frente al acoso escolar y al ciberacoso, y ponemos a disposición de la comunidad educativa un recurso práctico que contribuya a prevenir la violencia y a mejorar la convivencia. Porque a convivir también se aprende. Y porque proteger a quienes más lo necesitan es la mejor forma de avanzar hacia una sociedad más justa, más inclusiva y más democrática.

Milagros Tolón Jaime

Ministra de Educación, Formación Profesional y Deportes

Cómo leer esta guía

La organización de esta guía responde al objetivo general de favorecer la unificación de las ideas más relevantes presentes en los protocolos de acoso y ciberacoso de las distintas comunidades autónomas.

Sin embargo, el documento no comienza directamente con el desarrollo del protocolo, ya que no resulta suficiente disponer de un marco regulado y actualizado conforme a la evidencia científica. Su diseño requiere también partir de un proceso previo de reflexión compartida que permita dotar de coherencia y sentido a las actuaciones propuestas. En este sentido, la guía se sitúa en continuidad con las publicaciones de Carme Boqué (2026) y Vicenç Rul·lan (2026) impulsadas por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

Para ello, se integran aportaciones de la literatura científica sobre acoso y ciberacoso, datos actuales y actuaciones específicas, con el propósito de ofrecer una guía práctica, concreta y construida de manera progresiva. En el primer apartado, Introducción, se establecen los referentes institucionales y los objetivos generales, incorporando además los principios básicos para la construcción de una comunidad educativa segura y protectora.

En el segundo apartado, Prevención primaria, se desarrollan aquellas actuaciones que constituyen la infraestructura de la convivencia: medidas proactivas orientadas a favorecer la cohesión, el bienestar del alumnado y la consolidación de estructuras preventivas sólidas.

En el tercer apartado, Prevención secundaria, se abordan las actuaciones relacionadas con la detección temprana, el seguimiento y la intervención ajustada ante situaciones de riesgo, tanto en el ámbito presencial como en el digital.

En el cuarto apartado, Marco conceptual, se construye una base común de comprensión sobre el acoso y el ciberacoso, definiendo sus características, tipologías y roles, e incorporando una perspectiva interseccional que permita interpretar adecuadamente las situaciones de especial vulnerabilidad.

En el quinto apartado, Diseño del protocolo, se concretan las actuaciones que deben regularse para garantizar una respuesta coordinada, ágil y fundamentada en la evidencia científica ante situaciones de acoso y ciberacoso, asegurando la protección del alumnado y la reparación del daño.

En este último apartado se incluyen especificaciones para la intervención en situaciones de acoso asociadas a LGTBIfobia y discapacidad o personas con autismo, se concreta la perspectiva interseccional en la práctica, incorporando orientaciones específicas para la aplicación del protocolo en contextos de especial vulnerabilidad.

Aunque la guía puede consultarse directamente desde el apartado dedicado al diseño del protocolo, hacerlo sin el recorrido previo puede dificultar la comprensión del marco preventivo y

conceptual que sustenta las actuaciones propuestas. Por ello, la secuencia planteada pretende facilitar una visión global, coherente y contextualizada del proceso de intervención.

La finalidad última de esta guía es contribuir a que los centros educativos dispongan de una referencia útil para actuar desde criterios compartidos, fundamentados y orientados a la protección del alumnado.

1

Introducción

1.1. Justificación

La elaboración de un protocolo contra el acoso no debe entenderse como un mero ejercicio de cumplimiento normativo o una respuesta reactiva ante el conflicto. Es, fundamentalmente, un acto de refundación de nuestra convivencia. En el siglo **xxi** nos enfrentamos a la necesidad imperiosa de abrir un plano de realidad diferente al actual: uno donde la seguridad no se base en la vigilancia, sino en la solidez de nuestros vínculos. El acoso debe ser leído como un carácter emergente; es la señal visible de una fractura profunda en el tejido relacional. No es un fenómeno espontáneo, sino un síntoma que nos informa sobre la calidad de nuestras interacciones. Cuando aparece el acoso, nos está advirtiéndolo de que los canales de comunicación, el respeto a la alteridad y el reconocimiento del otro han fallado. Por ello, el reto no es solo «gestionar el caso», sino invertir esfuerzos en mejorar la calidad de las relaciones de manera preventiva y estructural.

Si el siglo **xx** estuvo marcado por la competitividad y el binarismo de poder, el siglo **xxi** nos exige establecer el pacifismo y el buen trato como ejes centrales del desarrollo humano. El pacifismo aquí no es la ausencia de conflicto, sino la capacidad de habitarlo sin violencia. El buen trato, por su parte, es una ética activa que reconoce la vulnerabilidad del otro y se compromete con su bienestar. Estos no son ideales románticos, sino retos técnicos y políticos que deben vertebrar cada artículo de esta guía.

Es fundamental reconocer las tangencialidades del acoso: las fronteras entre el acoso laboral, sexual, el ciberacoso y otras formas de violencia son, a menudo, difusas. No operan en compartimentos estancos, sino que se alimentan de una misma raíz de abuso de poder.

Asimismo, debemos abandonar la mirada simplista de «víctima y victimario» como identidades estáticas. La complejidad en los roles nos obliga a entender que las dinámicas de grupo, el silencio de los observadores y las estructuras jerárquicas son cómplices necesarios. Un protocolo eficaz debe ser capaz de intervenir en toda la red social que sostiene la agresión.

Esta guía nace de la convicción de que no todas las personas y subjetividades viven el acoso de la misma manera. La perspectiva interseccional es la que nos permite ver cómo el género, la raza, la clase social, el poder adquisitivo, el estatus laboral, el estatus migratorio, el origen nacional, la disparidad territorial, la orientación sexual, la diversidad corporal o la diversidad funcional se solapan, agravando la vulnerabilidad o invisibilizando la agresión.

En un mundo globalizado, la perspectiva transcultural nos exige, además, una sensibilidad especial para entender cómo los códigos de comunicación y las percepciones de la violencia varían, asegurando que el protocolo sea un espacio de justicia accesible para todas las personas, sin importar su origen o bagaje cultural.

El protocolo es el mapa, pero el buen trato es el territorio que queremos construir

Figura 1. Perspectiva transcultural. Elaboración propia.

La filosofía de esta guía está en línea
con la comunidad segura que
cuida y protege

La guía pretende desplazar el foco de atención de la sanción a la reparación, de la culpa a la responsabilidad, comprender lo ocurrido y buscar soluciones reparadoras del vínculo.

La comunicación respetuosa y no violenta se basa en cinco pilares: la participación, la responsabilidad (asumir el error), la reparación y restauración (sanar la relación con los demás y con uno mismo), la reintegración y el aprendizaje.

Este enfoque asume como necesario un lenguaje restaurativo: cómo hablar desde la observación de las situaciones, los sentimientos y las necesidades en lugar de las etiquetas («agresor o agresora» vs. «persona que ha causado un daño»).

Esta guía presenta una hoja de ruta para construir y reconstruir relaciones desde la cultura de la paz, la comunicación no violenta y la colaboración. La prevención no es sinónimo de «vigilar», sino de crear un centro protector y seguro donde tengamos grupos tan cohesionados que el acoso no encuentre espacio donde crecer.

Pasar del modelo punitivo (donde solo se busca el castigo) al modelo restaurativo cambia el objetivo de «¿quién rompió la regla y qué castigo merece?» por «¿quién ha sido dañado y qué se necesita para reparar el daño?».

Las tres preguntas restaurativas clave serían: ¿qué ha pasado?, ¿a quién ha afectado?, ¿qué necesita cada parte para reparar el daño y restaurar la relación?

Por lo tanto, lo que hace diferente esta guía es la priorización de la prevención proactiva (marco protector) y la reparación del tejido social como pilares básicos de un clima de convivencia incompatible con el acoso y la violencia.

Para que la respuesta de un centro educativo ante el acoso escolar sea eficaz, debe estar fundamentada en el derecho y perfectamente integrada en la vida diaria de la institución. No basta con actuar. Hay que actuar con seguridad jurídica y coherencia pedagógica. Los siguientes apartados desglosan la arquitectura de este protocolo: desde el respaldo normativo (internacional y nacional) que nos obliga, hasta los objetivos concretos de detección e intervención que todo el personal debe conocer para garantizar un entorno de tolerancia cero ante la violencia.

1.2. Marco normativo y referentes institucionales

1.2.1. Marco internacional

- Convención sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas): es la referencia base que obliga a los Estados y centros a proteger a la infancia de toda forma de violencia física o mental, incluyendo el ciberacoso.
- Observación General n.º 13 del Comité de Derechos del Niño: define el derecho del menor a no ser objeto de ninguna forma de violencia en cualquier entorno, incluido el digital.
- Estrategias del Consejo de Europa: promueven una «educación democrática sin violencia» donde cada miembro de la comunidad escolar tiene derecho a un centro seguro y sin conflictos.

1.2.2. Marco nacional

- Constitución española de 1978. Artículo 39.4: los niños (y niñas) gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.
- Ley Orgánica 3/2020 (LOMLOE), de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). Artículo 124.5: las Administraciones educativas regularán los protocolos de actuación frente a indicios de acoso escolar, ciberacoso, acoso sexual, violencia de género y cualquier otra manifestación de violencia, así como los requisitos y las funciones que debe desempeñar el coordinador o coordinadora de bienestar y protección, que debe designarse en todos los centros educativos independientemente de su titularidad.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI). Introduce el concepto de buen trato (art. 1) y obliga a todos los centros que trabajen con menores a tener protocolos de detección y actuación (arts.

34 y 35). También hace mención a la figura obligatoria del coordinador/a de bienestar y protección en todos los centros educativos para asegurar entornos seguros.

- Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor. Establece el interés superior del menor como principio rector en cualquier intervención. Define el deber de cualquier persona que trabaje con menores de comunicar situaciones de riesgo o violencia a la autoridad competente.
- Real Decreto 68/2026, de 4 de febrero, por el que se regula la inspección educativa. Este decreto refuerza el papel de la inspección educativa en la supervisión de la convivencia y el cumplimiento de protocolos de protección al menor.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), que adapta el ordenamiento jurídico español al Reglamento General de Protección de Datos y garantiza los derechos digitales de la ciudadanía. Esta norma resulta aplicable cuando las conductas de ciberacoso implican tratamiento, difusión o utilización indebida de datos personales, imágenes, videos, perfiles, mensajes u otros contenidos identificativos del alumnado.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, que protege estos derechos fundamentales frente a intromisiones ilegítimas. Su referencia es pertinente en los casos en que el acoso o ciberacoso afecte a la imagen, reputación, intimidad o dignidad personal del alumnado, especialmente mediante la difusión no consentida de imágenes, videos, comentarios, rumores, montajes o contenidos humillantes.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en relación con posibles conductas de amenazas, coacciones, acoso, descubrimiento y revelación de secretos, difusión no consentida de imágenes o vulneración de la intimidad.

1.2.3. Referentes institucionales

Para que un protocolo contra el acoso escolar sea eficaz, debe ser coherente y estar alineado con los documentos del centro, de manera que se programen y sistematicen todas las actuaciones que lo sustentan y se asegure una respuesta coordinada y con respaldo legal. No puede nacer en el vacío. Por tanto, no depende únicamente de su contenido procedimental, sino de su anclaje institucional.

Esta arquitectura documental, recogida en el Proyecto Educativo (PE), ordena las actuaciones en un nivel más estratégico desde lo filosófico hasta lo operativo (Normas de organización y convivencia), garantizando que la respuesta ante el acoso tenga coherencia y respaldo legal. Tal como proponen Luengo Latorre y Yévenes Retuerto (2023), el protocolo de acoso debe nacer de una programación sistemática de todas las actuaciones que lo sustentan. De acuerdo con la Dra. Rosario Ortega Ruiz (2015), referente internacional en el estudio del acoso escolar y el ciberacoso, la prevención debe entenderse bajo un enfoque ecosistémico: el protocolo es el mecanismo de respuesta, pero el ecosistema que lo sostiene son los documentos que definen la identidad y el clima del centro.

La jerarquía de estos referentes, de lo general a lo específico, ordenados de mayor amplitud (marco filosófico y general) a menor amplitud (operatividad y acción directa), es la siguiente:

1.2.4. Proyecto Educativo de centro como marco de identidad

Es el paraguas ético del centro que justifica la existencia de normas de convivencia. El protocolo debe beber directamente de los valores, principios y señas de identidad del centro. Autores como Gairín y Rodríguez-Gómez (2020) destacan que el PE debe ser el reflejo de la cultura organizativa.

Si el PE define al centro como un espacio inclusivo y no violento, el protocolo es la herramienta que garantiza que esos valores se cumplan.

1.2.5. Plan de Igualdad y Convivencia como marco relacional

En línea con planteamientos previos, Boqué (2026) concibe el Plan de Igualdad y Convivencia como un instrumento pedagógico clave para promover la participación, la igualdad y la cultura de paz, orientado a la construcción de comunidades educativas basadas en el cuidado mutuo. El protocolo de acoso es, en realidad, una pieza operativa de este plan. Debe basarse en las líneas estratégicas de prevención y en el modelo de resolución de conflictos que el centro haya elegido (mediación, modelo dialógico, etc.), asegurando que la perspectiva de género y el respeto a la diversidad sean transversales.

El Plan de Igualdad y Convivencia incluye las normas de organización, funcionamiento y convivencia y concreta los derechos y deberes del alumnado y las medidas correctoras aplicables en caso de incumplimiento.

1.2.6. Plan de Acción Tutorial y las Programaciones Didácticas como marco pedagógico-grupal

El protocolo se apoya en el Plan de Acción Tutorial para la detección temprana y la sensibilización. Este documento debe definir cómo el profesorado tutor trabaja el clima de aula, la educación emocional y la cohesión del grupo, que son las barreras primarias antes de que surja un caso de acoso. Sin un trabajo previo en el clima de aula desde las tutorías y de un modo transversal a través de las Programaciones Didácticas, el protocolo solo actúa cuando el daño ya está hecho.

1.2.7. Estrategia digital como marco tecnológico

El Plan Digital de Centro es el documento fundamental para abordar el ciberacoso. Debe definir las normas de uso de dispositivos y la etiqueta digital, estableciendo los límites entre

el espacio escolar y el virtual, y determinando cómo se supervisan las interacciones en entornos digitales educativos.

1.2.8. Protocolos de Protección de Datos y Privacidad como marco legal-administrativo

Es esencial porque durante la activación de un protocolo de acoso se maneja información especialmente sensible relativa a menores. La referencia aquí debe basarse en la custodia de expedientes, el deber de confidencialidad y el tratamiento adecuado de la información del alumnado, de acuerdo con la disposición adicional vigesimotercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, relativa a los datos personales de los alumnos; la LOPDGDD; y la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, especialmente en lo relativo al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Esta referencia normativa permite asegurar que la recogida, custodia, comunicación y tratamiento de la información durante el procedimiento se realicen con las debidas garantías legales, evitando la difusión indebida de datos, imágenes, testimonios o informaciones que puedan afectar a la intimidad, dignidad o protección del alumnado.

1.2.9. Otros protocolos específicos como marco de intervención técnica

El protocolo de acoso debe estar interconectado con otros manuales de urgencia (prevención de conductas suicidas y autolesión, diversidad de género, actos vandálicos, peleas, enfrentamientos, etc.). Por ejemplo, si un caso de acoso deriva en riesgo de autolesión o tiene un trasfondo de transfobia, debe basarse en la coordinación de rutas de actuación para no duplicar procesos y ofrecer una atención integral a la víctima.

1.3. Objetivos de la guía

Tras establecer los referentes institucionales y legales, definiremos los objetivos que vertebran esta guía. Estos se articulan en cuatro ejes que garantizan una respuesta integral, coherente y profesional ante el acoso.

EJE I. Un primer eje es la cohesión normativa y la arquitectura institucional. Sin una base conceptual y normativa compartida, la intervención se vuelve discrecional. Este eje garantiza que cualquier centro, independientemente de su ubicación, opere bajo unos estándares de calidad y seguridad jurídica.

EJE II. El segundo eje aborda la prevención activa y cultura de centro. La prevención primaria ha de trascender a la labor de informar, generando una cultura donde el acoso no tenga espacio social. La sensibilización es la herramienta que convierte a los «observadores pasivos» en «agentes de protección».

EJE III. La detección temprana y los mecanismos de respuesta ante las situaciones de acoso detectadas constituyen el tercer eje. La eficacia de un protocolo reside en su velocidad de

respuesta. Disponer de canales seguros y criterios de detección claros reduce el daño emocional y protege la integridad de la víctima desde el primer indicio.

EJE IV. El cuarto y último eje es la evaluación continua y la optimización dinámica. El entorno digital y las formas de interacción juvenil evolucionan a una velocidad que la normativa estática no siempre alcanza. La evaluación continua permite que el centro aprenda de su propia experiencia y se mantenga a la vanguardia de la protección.

De estos cuatro ejes se desprenden los cuatro objetivos generales que vertebran esta guía y sus correspondientes objetivos operativos.

1. Asentar las bases sobre las que se construye cualquier intervención técnica y administrativa

Introducir el marco normativo básico: determinar el marco jurídico fundamental, establecido por la legislación estatal y autonómica, que servirá de base para el desarrollo y aplicación de los protocolos de actuación en los centros.

Crear un marco conceptual común: definir una terminología y unos conceptos básicos imprescindibles sobre el acoso escolar que permitan una respuesta unificada y coherente en todas las comunidades autónomas.

Facilitar a las diferentes comunidades autónomas las herramientas necesarias para la revisión, actualización y mejora constante de sus protocolos de prevención e intervención.

2. Actuar sobre el origen del conflicto mediante la transformación de la convivencia

Impulsar la formación ética y la sensibilización: promover la concienciación activa de toda la comunidad educativa, fomentando la corresponsabilidad y el rechazo colectivo ante cualquier forma de violencia, con especial énfasis en el entorno digital.

3. Sistematizar la identificación del riesgo y asegurar las vías de comunicación

Facilitar herramientas de identificación temprana: proveer instrumentos para la detección precoz de señales físicas y conductuales, permitiendo una intervención inmediata antes de que la situación se cronifique.

Estandarizar canales de notificación seguros: mostrar pautas claras para la construcción de canales de denuncia protegidos, tanto en el ámbito interno del centro como en la derivación a servicios externos especializados.

4. Asegurar que el protocolo sea un documento vivo y resiliente

Establecer un sistema de evaluación continua y de mejora dinámica: implementar procesos de revisión anual que, mediante la trazabilidad de los casos resueltos y la retroalimentación de la comunidad, permitan actualizar el protocolo frente a nuevas tendencias digitales y mejorar la agilidad de la respuesta institucional.

Figura 2. Ejes y objetivos. Elaboración propia.

EJES

III

DETECCIÓN TEMPRANA
Y MECANISMOS DE
RESPUESTA ANTE ACOSO

OBJETIVO GENERAL

3

Sistematizar la
identificación del
riesgo y asegurar las
vías de comunicación

La eficacia de un protocolo reside en su velocidad de respuesta. Disponer de canales seguros y criterios de detección claros reduce el daño emocional y protege la integridad de la víctima desde el primer indicio.

OBJETIVOS OPERATIVOS

Facilitar herramientas de identificación temprana: proveer instrumentos para la detección precoz de señales físicas y conductuales, permitiendo una intervención inmediata antes de que la situación se cronifique.

Estandarizar canales de notificación seguros: mostrar pautas claras para la construcción de canales de denuncia protegidos, tanto en el ámbito interno del centro como en la derivación a servicios externos especializados.

IV

EVALUACIÓN CONTINUA
Y LA OPTIMIZACIÓN
DINÁMICA

OBJETIVO GENERAL

4

Asegurar que el
protocolo sea un
documento vivo y
resiliente

El entorno digital y las formas de interacción juvenil evolucionan a una velocidad que la normativa estática no siempre alcanza. La evaluación continua permite que el centro aprenda de su propia experiencia y se mantenga a la vanguardia de la protección.

OBJETIVO OPERATIVO

Establecer un sistema de evaluación continua y de mejora dinámica: implementar procesos de revisión anual que, mediante la trazabilidad de los casos resueltos y la retroalimentación de la comunidad, permitan actualizar el protocolo frente a nuevas tendencias digitales y mejorar la agilidad de la respuesta institucional.

2

**Prevención
primaria:
construyendo
cultura de paz**

La prevención primaria constituye el nivel de intervención más deseable en la prevención del acoso escolar, al centrarse en el fortalecimiento de factores protectores. En este sentido, cualquier protocolo de actuación debería poner énfasis en formas de prevención que aseguren la construcción de un marco común de convivencia que actúe como base estructural y favorezca una mirada compartida en el centro educativo que eviten la aparición de cualquier forma de acoso (véase Anexo I).

Los objetivos que se pretenden con estas actuaciones giran en torno a generar sentido de pertenencia, potenciar la corresponsabilidad, fomentar la cultura del cuidado mutuo en el centro, mejorar la cohesión grupal, educar en competencias para la vida, desarrollar el espíritu crítico del alumnado e impulsar su compromiso social.

Las medidas para la prevención primaria que se presentan a continuación están ordenadas según los tres ejes del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA): acceso, participación y aprendizaje. Solo desde una perspectiva como la que propone el DUA, en la que los contextos educativos y los procesos de enseñanza aseguren estos tres ejes, es posible educar en convivencia.

Asimismo, dentro de cada eje, las medidas se han organizado desde aquellas que afectan a la cultura del centro (nivel macro) hasta las herramientas de intervención directa e individual (nivel micro). Esta organización pone de manifiesto que la eficacia de las actuaciones puede verse limitada, o incluso perderse, cuando se aplican de forma aislada, sin una estructura global o red que las sostenga.

2.1. Medidas de acceso

De la estructura organizacional a la herramienta de detección.

TRABAJO EN RED E INTERSECTORIAL

Teniendo en cuenta que el acoso y el ciberacoso trascienden el ámbito escolar, las actuaciones deben extenderse también al entorno, no limitándose a intervenciones puntuales o de carácter reactivo, sino articulándose mediante una colaboración estructurada con agentes y entidades comunitarias: agentes locales y mancomunados (técnicos de juventud, de educación, servicios sociales), agentes sanitarios, fuerzas y cuerpos de seguridad (Policía local, Guardia Civil), entidades que desarrollan actuaciones con el alumnado fuera del horario lectivo, así como asociaciones de familias, entre otros.

La sistematización de las diferentes medidas a través de planes de acción comunitaria permite reforzar los mecanismos de protección, optimizar la eficacia de la prevención y favorecer una respuesta más ágil y coordinada ante situaciones de acoso.

PLANES DE ACOGIDA

Los planes de acogida son protocolos institucionales que garantizan el acceso en igualdad de condiciones. Un adecuado proceso de acogida tiene como finalidad generar un clima favorable para la cohesión, facilitar el conocimiento del entorno escolar y promover un encuentro positivo entre la comunidad educativa y el alumnado recién incorporado,

así como con sus familias. Asimismo, busca favorecer la creación de redes de apoyo que acompañen al alumnado. Todo ello repercute positivamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje y en la convivencia del centro, contribuyendo a la reducción de prejuicios y actitudes discriminatorias de diversa índole (por ejemplo, de carácter racista en el caso del alumnado procedente de otras culturas).

TRANSICIÓN EDUCACIÓN PRIMARIA- EDUCACIÓN SECUNDARIA

Las transiciones escolares son momentos de especial vulnerabilidad, asociados a un aumento del acoso por el cambio de contexto y la reconfiguración de los grupos de iguales (Díaz-Aguado et al., 2023).

Por ello, es prioritario planificar el paso entre etapas asegurando el traspaso de información relevante, la detección de situaciones de riesgo, la adecuada composición de grupos —evitando situaciones de aislamiento o conflictividad previa y garantizando la presencia de referentes positivos entre iguales—, la continuidad de medidas y la orientación al alumnado.

Asimismo, es recomendable compartir una visión común en convivencia para garantizar coherencia y continuidad educativa.

2.2. Medidas de participación

De la organización democrática al acompañamiento individualizado.

PATIOS ACTIVOS

Los patios constituyen espacios de convivencia, interacción, descanso y actividad física, pero también pueden convertirse en escenarios donde existe una mayor probabilidad de que se concentren situaciones de acoso escolar. Por ello, es fundamental garantizar que se configuren como entornos seguros, protectores y favorecedores de la cohesión social. Romeo Biedma y Horno Goicoechea (2022) señalan que esto se consigue asegurando la dimensión física, la organizativa, la participación de todo el alumnado y el cuidado del plano emocional y afectivo.

Con esta medida se incorporan cambios físicos y organizativos para que los patios promuevan la actividad física, el ocio alternativo sin pantallas y el juego activo en grupo, así como iniciativas de renaturalización que transforman estos espacios en entornos biodiversos. Asimismo, resultan especialmente relevantes aquellas propuestas en las que el propio alumnado asume un papel activo en la dinamización de actividades, la detección de situaciones de exclusión, la mediación de conflictos y la escucha entre iguales.

FORMACIÓN DEL PROFESORADO Y PERSONAL NO DOCENTE

El profesorado y el personal no docente desempeñan un papel clave en la prevención y detección del acoso y ciberacoso, al estar en contacto directo con el alumnado y poder identificar señales tempranas en la dinámica diaria.

Por ello, es fundamental que dispongan de formación para reconocer estas señales, comprender las formas actuales de acoso —también en el entorno digital— y actuar conforme a los protocolos del centro. Asimismo, requieren herramientas pedagógicas y emocionales para trabajar la convivencia digital (respeto, empatía, responsabilidad y huella digital).

La formación favorece una respuesta coordinada, evitando actuaciones improvisadas y garantizando la protección del alumnado dentro del marco normativo. Su carácter continuo —especialmente en el marco de la LOPIVI—, incluyendo a todo el personal, refuerza la capacidad preventiva y de intervención del centro.

PARTICIPACIÓN DEL ALUMNADO

Fomentar estructuras de participación activa permite al alumnado asumir un papel protagonista en la convivencia, desarrollando una mirada crítica, responsabilidad compartida y ciudadanía democrática.

- Participación en la elaboración de las normas de aula y de centro: favorecer la implicación del alumnado en la elaboración de las normas a nivel de aula y centro posibilita que reflexione sobre su importancia, las consecuencias de no cumplirlas y las razones que justifican que se mantengan.
- Estructuras de participación escolar: consejo escolar, consejo de delegados, asamblea de alumnado, etc.
- Consejos de Infancia y/o Adolescencia: son órganos de participación en los que se generan procesos de participación en los cuales las opiniones y sugerencias tienen impacto en las decisiones locales. Los miembros de los consejos denuncian o piden cosas que afectan directamente a la infancia/adolescencia de la ciudad, pero a menudo también se interesan por asuntos que afectan a otros colectivos. Funcionan como órganos consultivos que colaboran con ayuntamientos y otras instituciones, sin tener poder decisorio, pero influyendo en la vida pública. Su objetivo es fomentar la participación infantil y garantizar que se escuchen sus voces, en línea con los derechos recogidos en la Convención sobre los Derechos del Niño.

GENERAR SENTIDO DE PERTENENCIA AL CENTRO

Los datos de PISA 2022 (INEE, 2023) muestran que la relación entre sentirse seguro en el centro educativo y el sentido de pertenencia al mismo es particularmente fuerte. El alumnado que tiene un mayor sentido de pertenencia al centro educativo informó en dicho estudio de sentirse más seguro y menos expuesto a riesgos y acoso.

Desde esta perspectiva, la acción docente adquiere un papel clave: el profesorado que invierte tiempo en conocer a su alumnado y en favorecer el conocimiento mutuo y la valoración entre iguales está promoviendo, además, la prevención del conflicto, fundamentada en la capacidad de reconocer el impacto de las propias acciones sobre los demás. Por todo ello, resulta importante revisar periódicamente en qué medida el alumnado percibe como propios su grupo-clase y su centro educativo.

COLABORACIÓN CENTRO-FAMILIAS

El alumnado que no participa en situaciones de acoso suele contar con mayor apoyo y mejor calidad en sus relaciones familiares (Díaz-Aguado et al., 2023).

En esta línea, UNICEF (2024) destaca la importancia de trabajar con las familias el vínculo y la comunicación, la resolución pacífica de conflictos, la prevención (relaciones nocivas y uso responsable de la tecnología) y la coordinación con el centro, valorando cuándo es necesario solicitar apoyo.

Estos aspectos pueden abordarse mediante acciones formativas y espacios de participación que favorezcan redes de apoyo, escucha y corresponsabilidad educativa.

CÍRCULOS DE DIÁLOGO EN EL AULA

Práctica restaurativa proactiva que favorece el diálogo en grupo mediante la disposición en círculo, promoviendo una comunicación eficaz.

Boqué (2023) diferencia los círculos, de carácter preventivo, de las conferencias, orientadas a la resolución de conflictos. Se recomienda iniciar con formatos breves (5-10 minutos) integrados en la rutina diaria y centrados en contenidos sin alta carga emocional, lo que permite entrenar progresivamente sus elementos (Rul-lan, 2026).

Su aplicación sistemática favorece habilidades como la escucha activa, el respeto de turnos, la expresión en primera persona y la autogestión, contribuyendo a la prevención y mejor abordaje de conflictos.

COMISIONES MIXTAS DE MEDIACIÓN

La mediación constituye una de las estrategias más utilizadas en la gestión de conflictos en el ámbito educativo. Se trata de un proceso estructurado de comunicación, guiado por una tercera persona neutral, que facilita la comprensión mutua entre las partes y promueve la búsqueda de soluciones consensuadas, sin imponer decisiones externas.

Su implementación eligiendo una modalidad mixta implica la formación voluntaria de alumnado y profesorado, otorgando al primero un papel activo en la mejora del clima escolar y en la detección y abordaje temprano de situaciones de conflicto. En todo caso, la mediación resulta adecuada para conflictos no constitutivos de delito y es compatible con otras medidas educativas o disciplinarias.

LIDERAZGO DE SERVICIO (GUARDIANES DE CONVIVENCIA)

Estructuras integradas por profesorado, personal no docente, familias y, especialmente, alumnado, que desarrollan funciones de observación activa para detectar situaciones contrarias a la convivencia y velar por el bienestar del centro. Además, pueden intervenir mediante mediaciones no formales y colaborar en el diseño de estrategias preventivas. Ejemplos de iniciativas:

Observatorio de la convivencia: promueve grupos mixtos de profesorado y alumnado para la prevención y resolución dialogada de conflictos, especialmente en contextos con dificultades de convivencia o situaciones de exclusión (Generalitat Valenciana, s. f.a).

Ciberayudantes: alumnado formado que actúa como referente positivo, detecta señales tempranas (especialmente en entornos digitales) y facilita la comunicación con personas adultas (Generalitat Valenciana, s. f.b).

Formación en cascada: alumnado de cursos superiores sensibiliza y forma a los más pequeños en el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

RED DE TUTORIZACIÓN AFECTIVA Y ENTRE IGUALES

La tutorización afectiva y entre iguales es una estrategia de acompañamiento personalizado basada en vínculos significativos entre alumnado y profesorado, y entre iguales. Permite detectar necesidades, ofrecer apoyo, generar espacios de escucha y favorecer el bienestar emocional, especialmente en alumnado vulnerable.

Para su desarrollo, es necesario concretar aspectos organizativos y pedagógicos: criterios de acceso y salida, modalidades (tutor afectivo, mentoría entre iguales), periodicidad, metodología, coordinación con familias y equipos, y seguimiento y evaluación.

Además, requiere formación específica del profesorado y del alumnado mentor en competencias emocionales y sociales, para ajustar las intervenciones y establecer objetivos personalizados.

2.3. Medidas de aprendizaje

De la integración en el currículo oficial a la formación en habilidades específicas.

METODOLOGÍAS FACILITADORAS (APRENDIZAJE COOPERATIVO, APRENDIZAJE-SERVICIO, ETC.)

Desde la incorporación del enfoque competencial en educación, no solo se reconoce que existen metodologías que facilitan la convivencia, sino que estas pasan a desempeñar un papel central en su desarrollo.

El aprendizaje cooperativo es una de estas metodologías. Al estructurar el aprendizaje de forma cooperativa, el alumnado aprende a organizarse en equipo, a revisar su funcionamiento de manera periódica y a desarrollar habilidades sociales necesarias para el trabajo conjunto.

En esta misma línea, el Aprendizaje-Servicio (ApS) se configura como una metodología que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un único proyecto, en el que el alumnado participa de forma activa abordando necesidades reales de su entorno con el objetivo de mejorarlo. Permite al alumnado ampliar su mirada hacia la

realidad social y desarrollar una actitud solidaria ante las necesidades de los demás, potenciando el sentido de pertenencia a la comunidad y el centro.

EL CURRÍCULO DE LA EMPATÍA (INFUSIÓN CURRICULAR)

La incorporación de la empatía y el respeto en el currículo se plantea desde una lógica de infusión curricular, entendida como su integración transversal en las distintas áreas y materias mediante el enfoque competencial. De este modo, dejan de concebirse como contenidos implícitos o secundarios para convertirse en un eje explícito que orienta y vertebrará las prácticas educativas.

EDUCACIÓN SOCIOEMOCIONAL

Entender la convivencia como un ámbito de aprendizaje implica identificar las competencias que se pretende desarrollar en el alumnado. Para ello, resulta necesario priorizar programas integrales, planificados y sistematizados frente a actuaciones aisladas, poco estructuradas, no progresivas o descoordinadas, así como frente a aquellas excesivamente centradas en la acción tutorial y, por tanto, de impacto limitado.

Un ejemplo de programa es el desarrollado por CASEL (Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning), que, en coherencia con el enfoque planteado en esta guía, propone un modelo de intervención integral que trasciende el trabajo exclusivo con el alumnado en el aula. Asimismo, el modelo se estructura en torno a cinco áreas competenciales clave para el desarrollo de las habilidades socioemocionales: autoconciencia, autocontrol, conciencia social, habilidades de relación y toma de decisiones responsable (puede consultarse en la página oficial de CASEL, s. f. y en Cano *et al.*, s. f.).

SOCIALIZACIÓN PREVENTIVA DE GÉNERO COMO ESTRATEGIA DE CONVIVENCIA

Tal y como señalan Díaz-Aguado *et al.* (2023), la prevalencia del acoso es mayor en chicos que en chicas, tanto en Primaria como en Secundaria, en parte por procesos de socialización diferencial.

Por ello, es necesario analizar críticamente el modelo de masculinidad tradicional (fuerza, riesgo, negación emocional) y promover masculinidades igualitarias basadas en el respeto, la expresión emocional, la corresponsabilidad y el cuidado, como vía de prevención de conductas violentas.

En esta línea, resulta clave generar espacios educativos para reflexionar sobre lenguaje, relaciones afectivas, cuidados y educación afectivo-sexual (mitos del amor romántico, relaciones tóxicas, LGTBIfobia), favoreciendo modelos relacionales igualitarios y una convivencia positiva.

USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA, EDUCACIÓN PROACTIVA Y AUTOGESTIÓN ÉTICA

El uso responsable de la tecnología debe abordarse como una herramienta educativa para desarrollar en el alumnado criterios de autogestión ética, responsabilidad digital, empatía y pensamiento crítico. No se trata únicamente de prevenir conductas de riesgo, sino de enseñar al alumnado a convivir en entornos digitales, tomar decisiones responsables y comprender las consecuencias personales, sociales y jurídicas de sus actuaciones en la red (IES Puçol, s. f.).

Estas medidas de aprendizaje deberán integrarse de forma transversal en el Plan Digital de Centro, en las Programaciones Didácticas, en el Plan de Acción Tutorial, en el Plan de Igualdad y Convivencia y en el resto de los planes del centro, de manera que la educación digital no quede limitada a actuaciones puntuales, sino que forme parte de la cultura educativa del centro. Entre las principales herramientas para desarrollar estas medidas de aprendizaje se encuentran las siguientes:

- Talleres formativos para la autogestión ética en el entorno digital

El centro podrá organizar talleres dirigidos al alumnado, a las familias y al profesorado para trabajar las claves de una convivencia digital segura y responsable. Estos talleres deberán abordar el uso responsable de la tecnología, la privacidad, la huella digital, la netiqueta, las búsquedas seguras, la tecnoadicción o nomofobia¹, los riesgos y delitos en Internet, así como el pensamiento crítico frente a la sobreinformación, la desinformación y la infoxicación².

- Trabajo del rol de observador activo defensor

Las medidas de aprendizaje deberán capacitar al alumnado para identificar situaciones de daño, romper la ley del silencio y actuar como defensor activo ante situaciones de acoso o ciberacoso. Este aprendizaje resulta especialmente relevante en grupos privados de mensajería, redes sociales, plataformas de juego u otros espacios digitales donde el profesorado no tiene acceso directo. El objetivo es que el grupo de iguales deje de actuar como espectador pasivo y pueda contribuir a frenar la difusión de mensajes, imágenes, rumores o conductas humillantes.

- Concienciación jurídica y responsabilidad digital

El alumnado debe conocer que determinadas conductas realizadas en entornos digitales pueden tener consecuencias legales y disciplinarias. Por ello, las actuaciones educativas deberán incluir información adaptada a la edad sobre la responsabilidad derivada de la difusión de imágenes sin consentimiento, las injurias, las amenazas, la suplantación de identidad, el acoso, la difusión de rumores o la vulneración de la intimidad y la propia imagen. Esta concienciación contribuye a reducir la falsa sensación de impunidad digital y favorece una toma de decisiones más responsable.

¹ «Nomofobia»: 'Miedo o ansiedad irracional que experimenta una persona al no poder utilizar o estar separada de su teléfono móvil'.

² «Infoxicación»: 'Sobrecarga de información difícil de procesar'.

- Alumnado referente positivo: cibercooperantes (Generalitat Valenciana, s. f.b)

El centro podrá contar con alumnado específicamente formado que actúe como referente positivo en convivencia digital. Este alumnado puede colaborar en la detección de señales tempranas de conflicto, tanto en el entorno digital como presencial, acompañar y orientar entre iguales, facilitar la comunicación con personas adultas de referencia y promover una cultura de respeto y cuidado en la red. Su función no será investigar ni intervenir directamente en los casos, sino actuar como puente de comunicación y como agente de sensibilización dentro del grupo de iguales.

- Actividades complementarias vinculadas a la convivencia digital

Las medidas de aprendizaje podrán reforzarse mediante actividades complementarias que aumenten su visibilidad y continuidad, como talleres, jornadas, charlas, campañas, eventos de sensibilización o actividades vinculadas al Día de Internet Segura³. Estas actuaciones permiten conectar los aprendizajes sobre convivencia digital con experiencias concretas, incorporando, cuando proceda, la colaboración de agentes externos especializados.

Entre estas actuaciones podrá incluirse la participación en el Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos⁴, desarrollado en colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como otras charlas o jornadas impartidas por personas expertas en seguridad digital, protección de datos, convivencia, prevención del acoso o uso seguro de la tecnología.

Todas estas herramientas deberán integrarse de forma coordinada en el Plan de Igualdad y Convivencia, el Plan Digital de Centro y el Plan de Acción Tutorial, con el fin de garantizar una intervención educativa coherente, continuada y compartida por toda la comunidad educativa.

³ <<https://www.incibe.es/eventos/sid>>.

⁴ Iniciativa de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Figura 3. Resumen de la prevención primaria. Elaboración propia

3

**Prevención
secundaria:
vigilancia
activa y
detección
temprana**

Estas actuaciones configuran la infraestructura de la convivencia del centro educativo; son los pilares sobre los que se construye una mirada compartida que favorece la creación de entornos seguros, inclusivos y protectores donde se previenen y reducen de forma significativa las situaciones de acoso y ciberacoso.

Además de las actuaciones de prevención primaria mencionadas previamente, desde los centros educativos se debe mantener una vigilancia activa que permita identificar de forma temprana posibles procesos iniciales que se relacionen con la exclusión y/o la violencia, para detener su progresión, ya que deben entenderse como un proceso progresivo, temporal y dinámico en el que suelen aparecer distintos grados de implicación. En este sentido, la identificación de los primeros indicadores resulta un elemento clave para la prevención.

3.1. Medidas de aprendizaje

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES NO SATISFECHAS

Cuando el alumnado comienza a manifestar conductas que nos preocupan, es necesario interpretarlas desde un enfoque funcional, entendiendo que dichas conductas cumplen una finalidad para quien las emite. Es decir, si la conducta se mantiene es porque, en algún grado, está dando respuesta a una necesidad o resolviendo una dificultad.

El objetivo de la intervención debe centrarse en identificar esas necesidades no satisfechas para promover conductas alternativas que resulten funcionales y socialmente adecuadas.

Comprender el origen de un comportamiento no implica justificarlo o permitirlo, sino dar respuesta a la necesidad subyacente modificando su forma de expresión.

Es fundamental que toda la comunidad educativa comparta esta mirada, ya que ello permitirá comprender los conflictos puntuales como situaciones en las que no han sido adecuadamente atendidas las necesidades de las personas implicadas, favoreciendo así respuestas más ajustadas y previniendo la escalada a situaciones de acoso.

3.2. Medidas de participación

CÍRCULOS DE AMIGOS O DE APOYO

Los círculos de apoyo constituyen una estrategia de ayuda entre iguales orientada a favorecer la presencia, participación e inclusión del alumnado en el grupo. Se basan en la creación de una red de apoyo en torno a estudiantes que presentan dificultades en sus relaciones sociales, conductas de aislamiento o comportamientos desajustados.

Estas redes no solo tienen como finalidad apoyar al alumnado en situación de vulnerabilidad, sino también promover conductas prosociales en el conjunto del grupo y fomentar la conciencia colectiva sobre la importancia del cuidado mutuo y la corresponsabilidad en la convivencia.

CANALES SEGUROS DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DENUNCIA

La existencia de canales específicos de comunicación, participación y denuncia constituye una herramienta fundamental para la detección precoz de posibles situaciones de acoso y ciberacoso. Estos mecanismos facilitan la alerta temprana y permiten que el alumnado pueda comunicar hechos preocupantes, solicitar ayuda o trasladar sospechas de manera accesible.

En este sentido, resulta esencial que el centro disponga de un sistema interno, seguro y confidencial. Entre estos recursos pueden incluirse el correo electrónico, buzones físicos o virtuales, señales acordadas, etc.

Asimismo, resulta imprescindible que estas herramientas sean visibles, conocidas y accesibles por todo el alumnado y deben difundirse de manera periódica a través de la acción tutorial. Del mismo modo, es necesario garantizar su revisión diaria por parte del centro educativo, con el fin de asegurar una respuesta ágil y una intervención inmediata ante cualquier situación detectada.

3.3. Detección de riesgos y señales de alerta relacionados con el acoso y ciberacoso

Difusión de señales tempranas: dar a conocer a toda la comunidad educativa las señales de alerta facilita su detección precoz. Entre las más relevantes destacan:

- Cambios conductuales (en el caso del ciberacoso se circunscribiría a la recepción de notificaciones, uso compulsivo o abandono de dispositivos).
- Aislamiento social: priorización del contacto *online* y/o tristeza y desgana.
- Somatizaciones: malestar físico sin causa aparente asociado a posible victimización.

Desinhibición digital y reducción de la empatía: el protocolo deberá contemplar la desinhibición digital como un factor de riesgo relevante en situaciones de ciberacoso. La distancia física, la ausencia de contacto directo con la persona afectada, la rapidez de difusión de los contenidos y la posibilidad de actuar desde el anonimato pueden generar una falsa sensación de impunidad y reducir la conciencia sobre el daño causado.

Por ello, las actuaciones preventivas deberán incluir la educación en empatía digital, responsabilidad *online*, consecuencias de la difusión de contenidos y papel activo del grupo de iguales ante mensajes, imágenes o publicaciones que puedan dañar a otra persona.

Uso de plataformas de juego: el protocolo deberá tener en cuenta que las plataformas de juego *online* y otros espacios digitales de interacción pueden convertirse en escenarios de acoso entre iguales. En estos entornos pueden aparecer insultos reiterados, amenazas, exclusión deliberada de partidas o grupos, humillaciones públicas, difusión de rumores, hostilidad verbal o uso de avatares y perfiles para intimidar o ridiculizar.

Estas conductas pueden actuar como manifestación inicial del ciberacoso o como continuidad de conflictos surgidos en el contexto escolar presencial. Por ello, la detección temprana debe incorporar preguntas y observaciones sobre la actividad del alumnado en estos espacios, especialmente cuando existan cambios de conducta, aislamiento, ansiedad ante las notificaciones o rechazo repentino al uso de determinados dispositivos o aplicaciones.

Uso de inteligencia artificial (IA) generativa: el protocolo deberá contemplar el uso de herramientas de IA generativa como un riesgo emergente en situaciones de ciberacoso. Estas herramientas pueden utilizarse para crear, manipular o difundir imágenes, audios, videos, textos o perfiles falsos con apariencia verosímil, afectando a la intimidad, la imagen, la identidad y la dignidad del alumnado.

Entre las conductas que pueden aparecer se encuentran la creación de montajes humillantes, *deepfakes*, audios falsos, imágenes manipuladas, perfiles simulados, difusión de rumores mediante contenidos generados artificialmente o uso de herramientas digitales para ridiculizar, amenazar, sexualizar, excluir o desacreditar a una persona.

Este fenómeno incide de manera especialmente significativa en alumnado en situación de vulnerabilidad ya que amplifica las dinámicas de acoso preexistentes y extiende su impacto más allá del contexto presencial, incrementando su alcance, persistencia y capacidad de daño.

La respuesta del protocolo deberá prever la conservación de evidencias digitales, la valoración del alcance de la difusión, la protección inmediata de la persona afectada, la orientación a las familias y, cuando proceda, la solicitud de retirada de contenidos o la derivación a recursos externos especializados.

Escalada en radicalización violenta y discursos de odio: otra señal temprana es la radicalización violenta, que engloba una serie de cambios psicológicos y sociales que dan lugar a la participación activa, o el apoyo, en un conflicto intergrupal o una ideología (Moyano y González, 2021). Entre las señales de alerta destacan:

- Rechazo: desarrollo de creencias polarizadas que establecen una división rígida entre el bien y el mal.
- Transformación de la red social: relaciones estrechas con nuevos grupos, ideología que legitima la violencia, consumo y difusión de material promotor del odio (Moyano-Pacheco *et al.*, 2024), etc.

Comunidades de riesgo y fomento de conductas lesivas: el protocolo de los centros debe contemplar la vigilancia, activamente, de la participación del alumnado en comunidades virtuales que promueven trastornos de la conducta alimentaria como la anorexia

y la bulimia, así como grupos que incentivan la violencia, las autolesiones o la ideación suicida. Estas redes cerradas actúan como espacios de reforzamiento de conductas patológicas fuera del alcance de la supervisión adulta (Grupo de Trabajo de Ciberconvivencia del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar, 2022).

Ciberviolencia de género y cibercontrol: en el ámbito de las relaciones afectivas adolescentes, el uso de las TIC se ha convertido en una herramienta de control donde se exige la geolocalización constante, el acceso a contraseñas o el espionaje de redes sociales como prueba de «amor». Este hostigamiento constituye la base de la violencia de género digital, manifestándose también a través del chantaje y la difusión no consentida de imágenes íntimas (Ortega *et al.*, 2012).

Acceso a la web oscura y contenidos extremos: se observa con preocupación que una parte del alumnado de Secundaria ya accede a la *dark web* (web oscura), lo que les expone directamente a contenidos de extrema violencia, pornografía ilegal o actividades ilícitas que trascienden el filtrado de contenidos habitual de los centros. Este acceso requiere de una formación específica en ciberseguridad para detectar estos comportamientos de riesgo temprano (Andrade *et al.*, 2021).

Vigilancia y seguimiento proactivo:

- Vigilancia de espacios: supervisión de recreos, pasillos, cambios de clase, comedor, traslados, entradas y salidas y contextos donde se concentran la mayoría de los conflictos.
- Instrumentos de evaluación: aplicación periódica de sociogramas, cuestionarios de convivencia y listas de chequeo para identificar grupos de riesgo y liderazgos negativos.
- Monitorización digital institucional: seguimiento de hashtags y menciones relacionadas con el centro en redes sociales (egosurfing) para detectar situaciones como campañas de desprestigio o ciberbullying dirigido a docentes.

Respuesta rápida para la retirada de contenidos: para limitar el impacto emocional y evitar la escalada de una situación de ciberacoso, los centros educativos deben conocer y activar, cuando proceda, mecanismos de actuación inmediata orientados a la retirada o bloqueo de contenidos digitales que puedan vulnerar derechos del alumnado, especialmente cuando se trate de imágenes, videos, datos personales, amenazas, humillaciones, suplantaciones de identidad o contenidos difundidos sin consentimiento.

El centro educativo no debe sustituir a la familia ni a las autoridades competentes, pero sí debe orientar, acompañar y facilitar información sobre los recursos disponibles, especialmente cuando los hechos afecten a la seguridad, intimidad, honor, imagen o bienestar emocional del alumnado.

Las familias deberán ser informadas de la conveniencia de actuar con rapidez, evitando la difusión del contenido, conservando previamente las evidencias disponibles y solicitando

la retirada a través de los canales habilitados por las plataformas o por los organismos competentes.

Entre los recursos externos que pueden considerarse se encuentran:

- [Canal Prioritario de la Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#), para solicitar la retirada urgente de contenidos sensibles publicados sin consentimiento.
- [Línea 017](#) del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), para recibir asesoramiento técnico y orientación ante situaciones de ciberacoso.
- Servicio de atención telefónica en casos de maltrato y acoso escolar del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes: [900 018 018](#), como recurso de orientación y apoyo ante situaciones de acoso escolar.

Por ello, con el objetivo de promover la reflexión sobre los facilitadores disponibles en los centros —entendidos como aquellas actuaciones de prevención primaria y secundaria ya implementadas— y las posibles barreras —aquellas que sería necesario identificar para reducirlas o eliminarlas—, se propone su valoración mediante la *checklist* incluida en el Anexo I.

Este instrumento se concibe con una finalidad formativa y de mejora continua, alejándose de cualquier enfoque calificativo. Las respuestas negativas no deben interpretarse como carencias, sino como indicadores de barreras para la toma de decisiones y la priorización estratégica de actuaciones en materia de convivencia. Desde esta perspectiva, no se pretende una implementación inmediata y generalizada, sino una reflexión fundamentada que permita identificar aquellas medidas más sostenibles y con mayor impacto en el contexto del centro, planificando su incorporación progresiva a medio y largo plazo y garantizando la evaluación sistemática de su eficacia.

La herramienta actúa como un mapa que nos sitúa en el punto de partida del centro y nos orienta en el camino hacia la mejora de la convivencia.

Figura 4. Resumen de la prevención secundaria. Elaboración propia

4

**Marco
conceptual**

El conflicto escolar es una situación de confrontación entre dos o más miembros de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias) que surge debido a una discrepancia de intereses, necesidades, valores o percepciones. Como señalan Carme Boqué *et al.* (2021), el conflicto es un «motor de cambio social». No es una disfunción del sistema, sino una señal de que algo en la relación debe ser revisado y transformado.

4.1. Acoso y ciberacoso

4.1.1. Qué es y qué no es el acoso escolar

En primer lugar, resulta fundamental distinguir entre un conflicto puntual y una situación de acoso escolar, dado que el abordaje e intervención en cada caso requieren estrategias claramente diferenciadas.

En cuanto a la naturaleza de la relación, el conflicto constituye una realidad inherente a la convivencia humana, en la que las partes implicadas se sitúan en un plano de igualdad. Por el contrario, el acoso escolar no puede considerarse una confrontación entre iguales, sino una forma de violencia sistemática basada en una relación asimétrica de dominio-sumisión.

Por lo que respecta a los procesos de resolución y reparación, en el conflicto se persigue la restauración del vínculo mediante el diálogo, la mediación y la asunción de responsabilidades compartidas. En cambio, en situaciones de acoso escolar, la intervención debe orientarse prioritariamente a la protección de la persona que ha sufrido el daño y al restablecimiento de su seguridad y dignidad, sin que proceda una negociación en términos de igualdad entre las partes.

Asimismo, es importante señalar los riesgos de una intervención inadecuada. En este sentido, tratar una situación de acoso como si se tratara de un conflicto ordinario —por ejemplo, promoviendo encuentros cara a cara o procesos de mediación— puede derivar en la revictimización del alumnado afectado, agravando su situación de vulnerabilidad.

Tras establecer esta diferenciación, conviene delimitar el concepto de acoso escolar. Tomando como referencia las definiciones formuladas por autores como Avilés (2006), UNESCO (2019), el acoso escolar puede entenderse como una forma de discriminación y una vulneración de los derechos del alumnado, que se manifiesta a través de conductas de maltrato psicológico, verbal, material o físico entre iguales. Se trata de un fenómeno complejo que incide negativamente en el bienestar emocional, social y académico de la víctima, así como en el clima de convivencia del centro educativo. En la infografía siguiente se muestran las principales diferencias entre el conflicto y el acoso escolar.

El acoso escolar puede entenderse como una forma de discriminación y una vulneración de los derechos del alumnado, que se manifiesta a través de conductas de maltrato psicológico, verbal, material o físico entre iguales. Además, ha de cumplir estas tres características: diferencia de poder, reiteración e intencionalidad.

Figura 5. Conflicto escolar vs. acoso escolar. Elaboración propia

4.1.2. Características del acoso escolar

Una vez definida la naturaleza del acoso escolar, es preciso identificar los elementos que permiten su detección. Para ello, deben concurrir tres características básicas, consideradas suficientes y necesarias:

- **Intencionalidad:** existe una conducta agresiva deliberada que genera en la víctima una situación de amenaza sostenida y la expectativa de futuros ataques.
- **Reiteración⁵:** las agresiones no constituyen un hecho aislado, sino que han sido reiteradas o se han repetido, consolidando un patrón de maltrato.

⁵ El concepto de «reiteración» a veces se malinterpreta como una invitación a la pasividad o a la espera de un historial largo de daños, cuando en realidad es un criterio de diagnóstico, no una condición para la inacción.

- **Desequilibrio de poder:** se produce una desigualdad de carácter físico, psicológico o social entre las personas implicadas, lo que impide que la persona que ha sufrido el daño pueda salir de la situación por sus propios medios.

Si bien el acoso se define por la reiteración para diferenciarlo de un conflicto puntual o un arrebató momentáneo, es imperativo no confundir «repetición» con «acumulación prolongada». Una agresión aislada (un insulto en un momento de enfado o un empujón fortuito) requiere corrección, pero no constituye acoso por sí misma.

Aquí cabe preguntarse dónde está el umbral de intervención. Hay que advertir que no es necesario esperar a que las agresiones se conviertan en un hábito crónico o se extiendan durante meses para actuar. En el momento en que una conducta hostil ocurre por segunda vez, y se detectan los otros dos pilares del acoso —la intencionalidad de dañar y el desequilibrio de poder—, el patrón ya se considera establecido.

Autoras como Cerezo (2009) u Ortega (2015) sostienen que la reiteración debe entenderse como la evidencia de una dinámica de dominancia. Para Ortega, la reiteración no es una cuestión de cantidad, sino de pervivencia de la estructura. En sus publicaciones (2015) defiende que una vez que se repite la agresión, se «cristaliza» el rol. Por tanto, esperar a que el maltrato sea prolongado es un error pedagógico y un riesgo para la salud mental del alumnado.

La regla de oro sería: la reiteración comienza con la primera repetición. Si hay intención y desigualdad, dos episodios no son una coincidencia, son una señal de alerta suficiente para activar los protocolos de intervención de forma inmediata.

Por otro lado, junto a estos criterios esenciales, pueden observarse otras características frecuentes que contribuyen a una mejor comprensión del fenómeno:

- **Indefensión:** la persona que sufre el daño siente que no puede escapar del maltrato y que haga lo que haga todo seguirá igual, o que la única forma de salir es comportarse de forma agresiva también.
- **Personalización:** el maltrato suele dirigirse hacia un alumno o alumna concreto/a, quien se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad.
- **Componente grupal:** en numerosas ocasiones son varias personas las que participan activamente en las agresiones.
- **Presencia de personas espectadoras:** son terceras personas que presencian y/o conocen las agresiones, pero adoptan un papel pasivo que contribuye a mantener la dinámica de acoso.

- **Falta de supervisión adulta:** estas conductas suelen producirse en espacios con escasa presencia de personas adultas o mediante códigos de interacción propios del grupo que dificultan su detección por parte del profesorado y de las familias.

Figura 6. Claves para identificar el acoso escolar. Elaboración propia

La persona que sufre el daño siente que no puede escapar del maltrato

4.1.3. Qué es el ciberacoso

El ciberacoso se define como una agresión intencional que se produce de forma repetida en el tiempo, ejercida por un individuo o grupo mediante el uso de dispositivos electrónicos sobre una persona que ha sufrido daño y que no puede defenderse fácilmente (Ortega *et al.*, 2012). No debe entenderse como un fenómeno aislado, sino como una extensión del acoso escolar tradicional al espacio virtual, donde los conflictos de la vida escolar se amplifican y prolongan sin límites físicos (Luengo Latorre, 2011).

Jurídicamente, este maltrato se basa en un desequilibrio de poder que puede ser de carácter psicológico, social o derivado de una mayor competencia tecnológica del acosador (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.). Aunque en su origen pueda percibirse como una «broma» por parte de los menores, la intencionalidad se manifiesta en el daño deliberado y el menoscabo de la integridad moral de la persona que ha sufrido el daño, siendo la percepción subjetiva de quien sufre el acoso un elemento clave para su diagnóstico (Orjuela *et al.*, 2014).

CARACTERÍSTICAS DIFERENCIALES DEL MEDIO DIGITAL

El ciberacoso posee variables únicas que lo hacen especialmente virulento en comparación con el acoso presencial

- **Acceso 24/7 (Sin refugio):** el hostigamiento invade la privacidad del hogar a cualquier hora, eliminando el espacio seguro para la persona que ha sufrido el daño (EMICI, 2011).
- **Viralidad:** El contenido denigrante se difunde masivamente al instante, generando un daño social que a menudo es incontrolable e irreversible debido a la permanencia de los datos en la red (UNICEF, 2024).
- **Efecto de desinhibición digital:** la falta de contacto físico y de lenguaje no verbal reduce la empatía de quien inflige el daño; no percibe directamente el dolor causado (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).
- **Anonimato e impunidad:** el uso de perfiles falsos o el anonimato estratégico refuerza la sensación de impunidad del acosador e incrementa la indefensión de la persona que ha sufrido el daño (EMICI, 2011).
- **Evidencias:** a diferencia del acoso psicológico presencial, el ciberacoso deja pruebas digitales (capturas, URL, metadatos) que son fundamentales para la intervención legal y la certificación del hecho (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).

«Ciberacoso»: agresión intencional que se produce de forma repetida en el tiempo, ejercida por un individuo o grupo mediante el uso de dispositivos electrónicos sobre una víctima que no puede defenderse fácilmente

Figura 7. Características diferenciales del ciberacoso. Elaboración propia

ROLES Y DINÁMICAS DE GRUPO

Como el acoso tradicional, el ciberacoso no puede entenderse únicamente como una interacción entre una persona que agrede y una persona que recibe el daño; el sistema se sostiene por la interacción entre la persona que ha causado el daño y quien lo ha sufrido, y los espectadores.

Existe, además, un preocupante solapamiento entre el acoso presencial y el ciberacoso: aproximadamente el 72,9 % de las víctimas de ciberacoso también lo son en el entorno físico (Andrade *et al.*, 2021). Esto implica que el entorno digital no siempre constituye un espacio separado del centro educativo, sino que puede actuar como una prolongación de las relaciones, conflictos y dinámicas de poder que ya existen en el grupo (UNICEF, 2024).

En esta dinámica pueden identificarse distintos roles. La persona que causa el daño utiliza la violencia, la exposición pública o la difusión digital para obtener poder, reconocimiento o control dentro del grupo. La víctima puede quedar aislada, sentirse culpable o mostrar respuestas pasivas, evitativas o incluso defensivas ante la presión recibida. Sin embargo, el papel clave lo desempeña el grupo de iguales, ya que su respuesta puede inclinar la balanza hacia la continuidad del daño o hacia su interrupción.

Los observadores no son neutrales. Quienes permanecen en silencio, por miedo, comodidad o deseo de pertenencia al grupo, pueden reforzar indirectamente la situación. Quienes ríen, comentan, animan, consumen o comparten contenidos denigrantes actúan como reforzadores, aumentando la visibilidad del daño y contribuyendo a su viralización. Por el contrario, los defensores activos u observadores activos pueden convertirse en una figura protectora esencial, al rechazar la conducta, no participar en la difusión, apoyar a la persona afectada y comunicar la situación a personas adultas de referencia.

Por ello, el protocolo debe contemplar medidas educativas dirigidas a transformar a los observadores pasivos en defensores activos, capaces de romper la ley del silencio y actuar como cortafuegos digital dentro del grupo de iguales. Esta función resulta especialmente importante en espacios de difícil supervisión adulta, como grupos privados de mensajería, redes sociales, plataformas de juego u otros entornos digitales donde el profesorado y las familias no tienen acceso directo.

La actuación de los defensores activos no debe entenderse como una intervención directa ni como una responsabilidad individual de resolver el conflicto, sino como una capacidad aprendida para detectar señales de daño, no reforzar la agresión, frenar la difusión de contenidos, acompañar a la persona afectada y facilitar la comunicación con adultos responsables. Su papel es especialmente relevante para neutralizar la viralidad, evitar que el contenido humillante siga circulando y desplazar la norma del grupo hacia el respeto, el cuidado y la protección.

En consecuencia, las medidas de prevención e intervención deben incorporar el trabajo específico sobre los roles grupales: quien causa el daño, quien lo sufre, observadores pasivos, reforzadores y defensores activos. El objetivo es que el alumnado comprenda que el acoso no es una cuestión de dos personas, sino una dinámica colectiva en la que la respuesta del grupo puede sostener, amplificar o detener el proceso. En el ciberacoso, quien observa también decide: callar, compartir o proteger. Ahí está la balanza.

Figura 8. Ciberacoso: el poder del grupo para detener el daño. Elaboración propia

4.1.4. Mitos y realidades

El acoso escolar (o *bullying*) es un fenómeno complejo que a menudo se ve empañado por prejuicios y malentendidos. Desmitificar estos conceptos resulta fundamental para una intervención eficaz, tal como evidencian los estudios empíricos desarrollados por autoras como Rosario Ortega (2015), Fuensanta Cerezo Ramírez (2015) y Maite Garaigordobil Landazabal (2015). Asimismo, Luengo Latorre (2014) desmitifica el fenómeno alegando que las ideas preconcebidas de los adultos son el mayor obstáculo para una intervención eficaz.

A continuación, analizamos los mitos más comunes frente a las realidades respaldadas por investigaciones documentales.

1. EL MITO DE LA «MADURACIÓN»

Se piensa que el acoso es una parte normal del crecimiento que ayuda a forjar el carácter; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no es un rito de iniciación, sino una forma de violencia que puede generar graves consecuencias a largo plazo, afectando a la salud mental, la autoestima y el desarrollo del alumnado (UNESCO, 2019).

2. EL PERFIL DE LA PERSONA QUE INFLIGE EL DAÑO

Se piensa que el acoso es ejercido únicamente por alumnado con baja autoestima o problemas familiares; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no es consecuencia exclusiva de carencias personales, sino que también puede estar protagonizado por estudiantes con habilidades sociales y autoestima media o alta que utilizan la violencia como estrategia para obtener poder y reconocimiento dentro del grupo (Díaz-Aguado *et al.*, 2023).

3. LA GRAVEDAD DE LAS FORMAS NO FÍSICAS

Se piensa que el acoso es menos grave cuando no hay agresión física; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no se limita a la violencia visible, sino que incluye formas psicológicas, verbales y relacionales que pueden resultar igualmente o incluso más dañinas, generando profundas consecuencias emocionales (American Psychological Association, s. f.).

Se piensa que el acoso es menos perjudicial en el entorno digital; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no siempre desaparece fuera del centro, sino que puede intensificarse a través del ciberacoso, extendiéndose las 24 horas del día y aumentando el impacto sobre la víctima (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).

4. EL PAPEL DE LOS OBSERVADORES

Se piensa que el acoso es un problema exclusivo de quien causa o sufre el daño; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no se mantiene sin el contexto grupal, sino que depende en gran medida de la actitud de los observadores, cuyo silencio o refuerzo

contribuye a perpetuar la situación, mientras que su intervención puede frenarla, como demuestra el programa KiVa desarrollado por la Universidad de Turku (s. f.).

Se piensa que es mejor no denunciar el acoso para evitar empeorar la situación; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no se detiene con la inacción, sino que se refuerza, siendo fundamental promover la comunicación como un acto de defensa de los derechos (Orjuela *et al.*, 2014).

5. LA NECESIDAD DE INTERVENCIÓN DEL ADULTO

Se piensa que el acoso es un conflicto que debe resolverse entre iguales; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no puede solucionarse sin la intervención adulta, debido al desequilibrio de poder existente, siendo necesaria la actuación de docentes y familias para proteger a la víctima (UNICEF, 2024).

6. SOBRE LA PRIVACIDAD Y EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Se piensa que el ciberacoso no tendrá consecuencias si el contenido se comparte en entornos privados; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no queda limitado a espacios cerrados, sino que cualquier contenido puede difundirse sin control, perdiendo la víctima el dominio sobre su propia imagen (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).

7. SOBRE LA IDENTIDAD Y LA IMPUNIDAD EN LA RED

Se piensa que el acoso es impune en Internet por el anonimato; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no es invisible, sino que deja huella digital que puede ser rastreada por las autoridades (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).

Se piensa que el acoso no puede abordarse si no se identifica al autor o autora del daño; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no depende de dicha identificación para actuar, ya que el centro educativo tiene la obligación de proteger a la víctima y activar los protocolos correspondientes según la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

8. SOBRE LA RESPONSABILIDAD LEGAL

Se piensa que el acoso no conlleva consecuencias legales si lo cometen menores; sin embargo, la realidad es que el acoso escolar no está exento de responsabilidad, puesto que los menores pueden asumir consecuencias legales a partir de los 14 años, y en cualquier caso existen medidas de protección y responsabilidad civil (Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.).

Figura 9. Mitos y realidades del acoso escolar. Elaboración propia

4.2. Identificación de roles

La identificación de los distintos roles implicados en situaciones de acoso escolar constituye un elemento clave para comprender este fenómeno desde una perspectiva grupal, superando así una visión reduccionista centrada exclusivamente en la interacción entre dos personas. Este enfoque permite avanzar hacia un modelo ecológico de análisis e intervención, así como favorecer la concienciación del alumnado sobre la responsabilidad compartida en la convivencia y la prevención de la violencia.

PERSONA QUE HA SUFRIDO EL DAÑO

Se caracteriza por presentar aislamiento social, baja autoestima, elevados niveles de ansiedad y una tendencia a la autoinculpación o a la negación de la situación, en ocasiones motivada por sentimientos de vergüenza o miedo.

En relación con esta figura, se distinguen principalmente dos perfiles:

- **Víctima pasiva:** son aquellas personas que no se defienden. Asumen que no pueden hacer nada para que la agresión cese y se resignan.
- **Víctima activa o agresiva:** son aquellas personas que se defienden activamente de forma agresiva. Dentro de esta categoría, diversos estudios señalan la existencia de perfiles mixtos en los que el alumnado que sufre acoso también puede ejercerlo. Asimismo, se ha identificado el denominado perfil de «víctima provocadora», caracterizado por la adopción de conductas que generan rechazo o conflicto en el grupo, sin que ello justifique en ningún caso la situación de maltrato.

La intervención educativa debe convertir a la víctima en alguien que se siente visto, escuchado, comprendido, acompañado y perteneciente. Alguien que sienta que ha habido restauración emocional y moral.

PERSONA QUE HA CAUSADO EL DAÑO

Por lo que respecta a la persona que inflige el daño, la evidencia señala que el acoso escolar puede ser utilizado como una estrategia disfuncional para obtener poder, reconocimiento o estatus dentro del grupo de iguales. Este perfil suele presentar una tendencia al dominio, comportamientos impulsivos y dificultades en el desarrollo de la empatía, así como formas de razonamiento moral que pueden justificar o minimizar la violencia ejercida.

Asimismo, se ha identificado la presencia de mecanismos de desconexión moral, mediante los cuales la persona agresora atribuye la responsabilidad de la situación a la víctima o legitima sus propias conductas.

Figura 10. Finalidades de la intervención con la persona agresora

Por otro lado, es relevante considerar que, en determinados casos, la conducta agresora puede estar vinculada a la búsqueda de aceptación grupal, incluso cuando coexisten elementos de inseguridad personal.

En el ámbito digital, el concepto de agresor se amplía para incluir no solo a quien genera o difunde contenido ofensivo, sino también a aquellas personas que lo visualizan o comparten, contribuyendo a su propagación y reforzando la dinámica de acoso, en un contexto caracterizado por la percepción de anonimato e impunidad.

LAS PERSONAS OBSERVADORAS (ESPECTADORES Y AGRESORES PASIVOS EN CIBERACOSO)

El papel del grupo de iguales resulta determinante en la dinámica del acoso escolar, en la medida en que estas conductas se sostienen, en gran parte, por la pasividad de quienes las presencian. En este sentido, el denominado «silencio cómplice» actúa como un mecanismo de legitimación de la agresión, contribuyendo a su mantenimiento en el tiempo.

En relación con las personas observadoras, es posible distinguir diferentes perfiles en función de su grado de implicación:

- **Observadores pasivos:** conocen la situación de violencia, pero no intervienen, generalmente por miedo a convertirse en nuevas víctimas o por considerar que se trata de un problema ajeno.

La intervención educativa debe ir dirigida a que la persona que ha hecho daño se convierta en alguien capaz de reflexionar sobre el impacto de sus actos, empatizar con la víctima y comprometerse con acciones concretas para mejorar las cosas.

- **Observadores reforzadores:** participan indirectamente en la dinámica de acoso mediante conductas como reír, animar o validar al autor o autora del daño infligido, contribuyendo a reforzar su comportamiento.
- **Observadores activos defensores:** intervienen para frenar la situación o prestar apoyo a la víctima, adoptando un papel protector dentro del grupo.

Desde una perspectiva preventiva, las personas observadoras constituyen un elemento clave, dado que su posicionamiento puede contribuir tanto al mantenimiento como a la interrupción del acoso. No obstante, aunque en muchos casos exista una identificación emocional con la víctima, el miedo o la presión grupal suelen inhibir la intervención.

En el ámbito del ciberacoso, esta realidad adquiere una dimensión aún mayor, ya que el número de observadores se incrementa exponencialmente, incluyendo a todas aquellas personas que acceden, visualizan o comparten contenidos de carácter dañino en entornos digitales.

La intervención educativa debe orientarse a transformar el rol del espectador pasivo en un agente activo de defensa, promoviendo actitudes de rechazo hacia la violencia y fomentando la corresponsabilidad en la convivencia.

EL PAPEL DE LAS PERSONAS ADULTAS

Por otro lado, aunque las personas adultas no participan directamente en la dinámica entre iguales, su papel resulta esencial en la detección, prevención e intervención ante situaciones de acoso escolar. Su función debe centrarse en la protección del alumnado y en la creación de entornos seguros.

En este sentido, diversos estudios ponen de manifiesto que las víctimas recurren con mayor frecuencia a sus familias como principal fuente de apoyo, lo que subraya la importancia de fortalecer la colaboración entre familia y centro educativo en los procesos de detección, verificación e intervención.

No obstante, también se evidencian carencias en la intervención dirigida al alumnado que causa el daño, lo que pone de relieve la necesidad de una actuación más sistemática y educativa con este grupo.

En relación con el profesorado, su falta de intervención puede ser interpretada por el alumnado como una forma de validación implícita de la conducta agresora. Por ello, resulta imprescindible garantizar su formación específica en la detección de señales de alerta, especialmente aquellas que se producen en espacios de menor supervisión o fuera de su campo de observación directa.

Asimismo, es importante tener en cuenta que, en muchas ocasiones, las personas adultas no perciben las situaciones de acoso, particularmente en el ámbito digital, donde estas pueden desarrollarse de forma menos visible.

La intervención educativa debe convertir a las personas adultas en factor de seguridad efectiva estableciendo y fortaleciendo canales de comunicación protectores, funcionales y accesibles, así como figuras de referencia como la coordinación de bienestar y protección.

4.3. Ejes de desigualdad y perspectiva interseccional

Para que un protocolo de actuación frente al acoso escolar resulte verdaderamente eficaz, es necesario superar una visión que aborde las agresiones como hechos aislados o neutros. En la mayoría de los casos, el acoso escolar se configura como una manifestación de desigualdades estructurales presentes en la sociedad. Por ello, la incorporación de una perspectiva interseccional permite comprender de manera más precisa los factores que incrementan la vulnerabilidad del alumnado.

4.3.1. ¿Qué es la interseccionalidad en el entorno escolar?

En este sentido, la interseccionalidad constituye una herramienta de análisis que reconoce que las situaciones de acoso no responden, en todos los casos, a una única causa. Por el contrario, pueden derivarse de la interacción de múltiples factores vinculados a la identidad y a las condiciones personales del alumnado.

Así, un estudiante puede verse expuesto a situaciones de violencia no solo por un elemento concreto, sino por la combinación de varios factores, como pueden ser el origen cultural, la orientación afectivo-sexual, la situación socioeconómica o la presencia de una discapacidad.

Esta acumulación de factores no implica únicamente una suma de dificultades, sino que da lugar a formas específicas de discriminación que requieren una respuesta educativa más compleja, ajustada y sensible a la diversidad del alumnado.

4.4. Ejes de desigualdad y vulnerabilidad

Desde esta perspectiva, los ejes de desigualdad se definen como categorías estructurales que organizan y reproducen las diferencias en términos de poder, acceso a recursos y oportunidades entre distintos grupos sociales. No se trata, por tanto, de características individuales, sino de factores sociales que operan de manera sistemática y persistente.

En el contexto educativo, estos ejes adquieren una relevancia particular, ya que los centros escolares pueden tanto reproducir dichas desigualdades como desempeñar un papel compensador frente a las mismas. Por este motivo, resulta imprescindible tener en cuenta que la pertenencia a grupos socialmente estigmatizados incrementa el riesgo de sufrir distintas formas de violencia, entre ellas el acoso escolar.

En consecuencia, en los procesos de detección y verificación de posibles casos de acoso escolar o ciberacoso, resulta necesario incorporar esta perspectiva en el análisis. No se trata únicamente de identificar los hechos ocurridos, sino también de comprender sobre quién se ejerce la violencia y desde qué posiciones de poder o vulnerabilidad se produce.

La combinación de varios ejes de desigualdad puede dar lugar a formas de acoso más intensas, persistentes y complejas, que requieren intervenciones específicas. Estas situaciones, que pueden denominarse formas interseccionales de acoso, suelen implicar un mayor impacto psicológico y social, así como mayores dificultades en su detección y resolución.

Para ello, el equipo responsable debe considerar de manera sistemática los distintos ejes de desigualdad y exclusión presentes en cada caso, con el fin de realizar un diagnóstico más completo y ajustar la intervención a las necesidades específicas del alumnado afectado.

En este marco, la utilización de herramientas como matrices de análisis interseccional puede facilitar la identificación de situaciones de especial vulnerabilidad, permitiendo diseñar respuestas educativas más eficaces, equitativas y contextualizadas.

MATRIZ DE INTERSECCIONALIDAD PARA EL DIAGNÓSTICO

Cuando se detecta un posible caso de acoso, el equipo responsable no solo debe registrar **qué** pasó, sino **sobre quién** y **desde dónde** se ejerce la violencia. La siguiente tabla nos puede servir de ayuda a la hora de identificar si el alumno pertenece a uno o varios grupos históricamente perjudicados.

Figura 11. Ejes de desigualdad y vulnerabilidad. Elaboración propia

Para que esta perspectiva no se quede en teoría, el protocolo debe obligar a realizar las siguientes preguntas durante la fase de entrevista y recogida de datos:

1. **Análisis de la persona que sufre el daño (víctima):** ¿presenta esta persona alguna de las características que la sitúan en una posición de vulnerabilidad estructural?
2. **Análisis de la agresión:** ¿el insulto o la conducta de exclusión hace referencia a alguna categoría protegida (raza, orientación, religión)? Si es así, debe tipificarse como acoso discriminatorio.
3. **Análisis del grupo:** ¿el resto del grupo valida la agresión por prejuicios compartidos? (por ejemplo: «Es que es normal que se rían porque es un pesado», cuando el comportamiento deriva de un diagnóstico de trastorno por déficit de atención e hiperactividad [TDAH] no comprendido por el grupo).

4.4.1. Implicaciones para el protocolo

Para que el centro educativo responda adecuadamente a estos ejes, el protocolo debe:

1. **Visibilizar el sesgo:** identificar explícitamente si el acoso tiene un componente de odio o discriminación estructural.
2. **Evitar la neutralidad:** tratar los insultos racistas o transfobos simplemente como un «conflicto entre iguales» invisibiliza la raíz del problema y revictimiza a la víctima.

MEDIDAS DE REPARACIÓN ESPECÍFICAS CON ENFOQUE SOCIAL

La reparación del daño debe incluir acciones que desafíen el prejuicio específico que motivó el acoso (por ejemplo, formación en diversidad para el grupo/aula desde la tutoría y transversalmente a través de las Programaciones Didácticas).

Si el diagnóstico confirma que el acoso está basado en ejes de desigualdad, la resolución del conflicto no puede ser solo punitiva para el quien genera el daño. Debe incluir:

- **Sensibilización comunitaria:** talleres para todo el nivel sobre el eje específico que motivó el acoso (por ejemplo, talleres de prevención del racismo). Se podrían enmarcar estas actuaciones desde el Plan de Acción Tutorial o en el Plan de Igualdad y Convivencia del centro.
- **Empoderamiento de la persona que sufre el daño:** asegurar que el centro sea un «espacio seguro» donde su identidad sea valorada y no solo «tolerada».
- **Revisión del currículo:** garantizar el abordaje de referentes diversos que ayuden a romper los prejuicios que causaron el acoso.

4.5. Tipos de acoso

Para que la intervención resulte eficaz, es imprescindible desglosar las múltiples formas en que se manifiesta el acoso escolar entre iguales. Lejos de ser un fenómeno unitario, se presenta como un espectro de conductas que varían en forma, causa y soporte, y que a menudo se solapan entre sí. En la actualidad, la frontera entre el mundo analógico y el digital es prácticamente inexistente para el alumnado: un conflicto iniciado en el aula se amplifica en las redes sociales, y una agresión digital tiene repercusiones físicas y emocionales inmediatas en el centro educativo.

Esta sección clasifica el acoso escolar según su naturaleza, desde las formas tradicionales de exclusión social hasta los riesgos emergentes derivados de la IA y el cibercontrol. Comprender estas tipologías es el primer paso para que el personal docente pueda identificar no solo qué está ocurriendo, sino qué herramientas técnicas y legales deben activarse en cada caso.

A continuación, se detallan las modalidades de acoso escolar y ciberacoso, estructuradas para facilitar su identificación.

4.5.1. Según la forma

- **Físico:** directo (agresiones físicas directas) e indirecto (esconder cosas, robar, etc.).
- **Verbal:** insultos, motes, amenazas y difamación.
- **Social o relacional:** miradas intimidantes, chantajes, gestos obscenos o ignorar deliberadamente a la persona para excluirla o aislarla socialmente.
- **Sexual:** conductas de carácter sexual, sexista o relacionadas con la identidad/orientación.
- **Ciberacoso:** a través de medios digitales.

4.5.2. Según la causa

- Búsqueda de estatus social o poder por parte del agresor.
- Discriminatorio: motivado por todas aquellas características descritas en la matriz de interseccionalidad en el punto 4.3.2.
- Otras causas: personas percibidas como «diferentes» sin pertenecer a ningún colectivo concreto, a raíz de un conflicto interpersonal previo, etc.

4.5.3. Tipos de ciberacoso

Las formas en que se manifiesta el maltrato digital son diversas y evolucionan con las tendencias tecnológicas, pero pueden agruparse según la naturaleza de la agresión (EMICI, 2011; Luengo Latorre, 2011; Ortega *et al.*, 2012; Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, s. f.; UNICEF, 2024):

1. Ataques directos y hostigamiento

Consisten en acciones de agresión psicológica lanzadas directamente contra la víctima:

- Insultos y amenazas: envío de mensajes ofensivos, palabras malsonantes o advertencias de daño a través de SMS, redes sociales, mensajería instantánea o correo electrónico.
- Hostigamiento: comportamiento agresivo, constante y malicioso destinado a molestar, humillar o ejercer presión sobre una persona para situarla en una posición de la que no puede salir por sus propios medios.

2. Difusión de contenidos y ataques al honor

Se basan en la vulneración de la intimidad y la imagen pública para destruir la reputación social:

- Difusión de imágenes o videos comprometidos: publicación sin consentimiento de material audiovisual que ridiculiza o veja a la víctima.
- Etiquetado ofensivo y fotos trucadas: manipulación de fotografías (fotomontajes) o etiquetado de la víctima en imágenes con comentarios denigrantes para exponerla al escrutinio masivo de terceras personas.
- Difamación y rumores: creación de sitios webs difamatorios, uso de foros o redes para sembrar bulos y secretos personales que afecten a la dignidad y fama de la víctima.

3. Usurpación de identidad y manipulación técnica

Aprovechan las posibilidades técnicas para engañar o silenciar a la víctima:

- Suplantación de identidad (*masquerading*): creación de perfiles falsos o uso de cuentas reales ajenas para enviar mensajes provocativos o insultantes en nombre de la víctima, dañando su relación con el entorno.
- Robo de cuentas y piratería: apoderarse de contraseñas de redes sociales o correos mediante técnicas de allanamiento informático para difundir información privada o bloquear el acceso de la víctima.

4. Riesgos derivados de la inteligencia artificial

Representan la frontera más actual y virulenta de la manipulación digital:

- *Deepfakes*: creación de contenidos falsos (videos o audios) mediante IA que suplantán con gran realismo la imagen o voz de un menor para humillarlo o comprometerlo.
- IA generativa para manipulación: uso de herramientas para modificar fotos reales y convertirlas en material denigrante o sexualizado sin permiso.

5. Exclusión y control relacional

Afectan directamente a la red social y a la libertad de movimiento digital del menor:

- Exclusión social digital: denegar deliberadamente el acceso a grupos de mensajería, ignorar sistemáticamente en chats o practicar el *ghosting* como forma de daño relacional intencionado.
- Cibercontrol y violencia digital de género: el uso de las TIC dentro de la pareja adolescente para espiar, controlar contraseñas, exigir geolocalización o manipular al otro miembro, constituyendo la base de la violencia de género.
- Cancelación social digital: promover el rechazo masivo, público y coordinado hacia una persona en entornos virtuales para lograr su aislamiento absoluto.

Figura 12. Tipos de ciberacoso. Elaboración propia

Tabla 1. Tipos de ciberacoso: descripción, impacto y objetivos

Categoría	Modalidades específicas	Descripción de la conducta	Impacto y objetivo
1. Ataques directos y hostigamiento	Insultos, amenazas, hostigamiento, <i>ciberbullying</i> .	Agresión psicológica directa mediante mensajes ofensivos o envío reiterado de correos no deseados.	Humillar, ejercer presión constante y situar a la víctima en indefensión; en docentes, desprestigiar su labor.
2. Difusión de contenidos y ataques al honor	Difusión de material comprometido, fotos trucadas, difamación.	Publicación sin consentimiento de videos o montajes (fotomontajes) denigrantes.	Destruir la reputación social mediante la viralidad y la exposición al escrutinio masivo.
3. Usurpación de identidad y manipulación	<i>Masquerading</i> (suplantación), robo de cuentas.	Creación de perfiles falsos o pirateo de contraseñas para actuar en nombre de la víctima.	Engañar al entorno, dañar relaciones personales y bloquear el acceso a los propios espacios digitales.
4. Riesgos derivados de la IA	<i>Deepfakes</i> , IA generativa para manipulación.	Creación de contenidos sintéticos (voz/ video) hiperrealistas o alteración de fotos reales.	Doble victimización mediante material sexualizado o humillante difícil de distinguir de la realidad.
5. Exclusión y control relacional	Exclusión social, cibercontrol, cancelación digital.	Denegar acceso a grupos, practicar el <i>ghosting</i> o controlar geolocalización y contraseñas de la pareja.	Lograr el aislamiento absoluto o establecer dinámicas de violencia de género en el noviazgo adolescente.

4.6. Consecuencias del acoso y ciberacoso

Las consecuencias del acoso son multidimensionales y suelen generar un «efecto dominó»: lo que empieza como un daño emocional termina afectando a la salud física y la estabilidad académica del alumno.

4.6.1. Consecuencias psicológicas y emocionales

Es el área donde el daño suele ser más profundo y duradero, ya que afecta a la estructura de la identidad de la persona.

- **Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT):** la víctima revive la agresión mediante pesadillas o pensamientos intrusivos y recuerdos retrospectivos. Se mantiene en un estado de «hipervigilancia» constante (siempre alerta). Presenta un estado de ánimo negativo y/o trastornos del sueño.
- **Erosión del autoconcepto:** el acoso sistemático destruye la autoestima. La persona internaliza los insultos y llega a creer que merece el trato que recibe o que tiene «algo malo».
- **Cuadros depresivos y ansiedad:** aparición de ataques de pánico, ansiedad generalizada y sentimientos profundos de desesperanza que pueden derivar en ideación suicida si no hay intervención.
- **Indefensión aprendida:** es una condición en la que la víctima aprende a comportarse pasivamente y siente que carece de control tras experimentar situaciones aversivas repetidas.

4.6.2. Consecuencias físicas

El cuerpo reacciona al estrés crónico mediante síntomas físicos reales que no tienen una causa orgánica externa.

- **Alteraciones del sueño:** insomnio de conciliación (dificultad para dormir) o terrores nocturnos.
- **Manifestaciones psicosomáticas:** dolores de cabeza tensionales, migrañas, problemas gastrointestinales (colitis, gastritis), opresión en el pecho y fatiga crónica.
- **Debilidad del sistema inmunológico:** el cortisol (la hormona del estrés) elevado de forma constante debilita las defensas, haciendo a la persona más propensa a infecciones y enfermedades.
- **Abuso de sustancias:** en algunos casos, la víctima recurre al alcohol, fármacos o drogas como vía de escape o «automedicación» para soportar el dolor emocional.

4.6.3. Consecuencias sociales y relacionales

El acoso suele buscar el aislamiento de la víctima, y esto tiene efectos a largo plazo en cómo se relaciona con los demás.

- **Fobia social o retraimiento:** miedo a conocer gente nueva o a estar en grupos, por temor a que se repita el patrón de agresión.
- **Pérdida de confianza:** dificultad extrema para confiar en figuras de autoridad (profesores) o incluso en amigos y familiares, al sentir que no recibió protección cuando la necesitaba.
- **Deterioro de la red de apoyo:** debido a la irritabilidad o al aislamiento derivado de la depresión, la víctima puede alejarse de sus seres queridos, quedando aún más vulnerable.

4.6.4. Consecuencias en el desempeño académico

El entorno donde ocurre el acoso se vuelve un lugar de tortura, lo que anula la capacidad productiva.

- **Absentismo y deserción:** el alumno o la alumna evita ir al colegio para no enfrentarse con quien le causa daño. Esto termina en pérdida del año escolar o abandono.
- **Déficit de atención y concentración:** el cerebro está tan ocupado gestionando la amenaza del acoso que no puede procesar información nueva ni ejecutar tareas complejas.
- **«Muerte académica»:** el estigma o la bajada de rendimiento pueden cerrar puertas futuras, afectando a la trayectoria de vida y la estabilidad de la persona.

4.7. Riesgos emergentes

1. TECNOLOGÍAS INMERSIVAS (REALIDAD VIRTUAL Y METAVERSO)

El acoso en entornos inmersivos y videojuegos avanzados genera una sensación de presencia donde la agresión se percibe como una «experiencia vivida» y no solo como un mensaje, elevando el impacto psicológico. Las conductas incluyen intimidación (bloqueos físicos virtuales, amenazas por voz en tiempo real e invasión del espacio personal virtual) mediante avatares.

2. SEXTING COERCITIVO MEDIANTE IDENTIDADES FALSAS (IA)

El sexting⁶ representa una forma agravada de *grooming*⁷ donde el agresor utiliza perfiles falsos realistas generados por IA (fotos y voz sintética) para ganar la confianza del menor. Una vez establecida la relación ficticia, se inicia la coacción sexual digital para obtener contenido íntimo que deriva rápidamente en una forma de chantaje continuado en el que quien causa el daño amenaza a quien lo sufre para que realice una determinada acción, con el fin de no hacer públicas imágenes o videos de contenido sexual que previamente le han sido enviados⁸ (sextorsión).

⁶ «Sexting»: 'Envío o intercambio de imágenes o mensajes de texto con un contenido sexual explícito a través de un dispositivo electrónico, especialmente un teléfono celular'.

⁷ «*Grooming*»: 'Acoso sexual a menores de edad, que se basa en establecer con ellos una relación de confianza a través de medios informáticos o telemáticos, fundamentalmente en chats y redes sociales'.

⁸ Sextorsión: <<https://www.incibe.es/aprendeciberseguridad/sextorsion>>.

5

Diseño de un protocolo

Ignorar o dilatar la intervención no solo vulnera los derechos del alumnado, sino que sitúa a la institución en un escenario de riesgo jurídico por omisión de sus deberes de protección y custodia (*culpa in vigilando*).

La activación y el desarrollo de un protocolo ante indicios de acoso o ciberacoso no debe entenderse como un mero trámite administrativo o un procedimiento estrictamente punitivo. Al contrario, este protocolo se fundamenta en un mandato legal imperativo y en el principio del interés superior del menor, los cuales exigen una respuesta inmediata, eficaz y garantista por parte del centro educativo. Ignorar o dilatar la intervención no solo vulnera los derechos del alumnado, sino que sitúa a la institución en un escenario de riesgo jurídico por omisión de sus deberes de protección y custodia (*culpa in vigilando*).

Sin embargo, para que esta exigencia legal sea verdaderamente transformadora, la aplicación de las diferentes fases del protocolo debe articularse, de principio a fin, bajo la lente del enfoque restaurativo. Esto implica un cambio de paradigma clave en la gestión de la convivencia:

- **Más allá del castigo:** si bien se deben delimitar responsabilidades, la intervención no se limita a sancionar de forma individualizada a las partes.
- **Reorganización relacional:** se entiende el acoso como una quiebra profunda en las relaciones de la comunidad escolar, afectando al clima del aula y del centro.
- **Sanación y reintegración:** el objetivo último de cada una de las fases que se detallan a continuación es reparar el daño causado, fomentar la responsabilización activa de quienes han ejercido el acoso y asegurar la reintegración segura y saludable de todas las partes implicadas.

A continuación, se presentan las fases estructuradas de este protocolo, concebidas como una herramienta operativa orientada tanto a asegurar el cumplimiento de las obligaciones jurídicas del centro como a restaurar el tejido convivencial de nuestra comunidad educativa.

5.1. Fases del protocolo de acoso/ciberacoso

La determinación de la responsabilidad legal y civil de los centros educativos —detallada en el apartado anterior— exige una respuesta que no sea improvisada ni arbitraria. Para dar cumplimiento al deber de custodia y al mandato de la LOPIVI, la intervención ante una sospecha de acoso debe articularse a través de un procedimiento reglado, transparente y garantista.

Entender el protocolo como una secuencia de fases interconectadas permite al equipo docente y directivo actuar con la «diligencia debida», minimizando el riesgo de indefensión de la víctima y asegurando la validez de cualquier medida educativa o disciplinaria posterior. Cada fase, desde la detección inicial hasta el seguimiento final, está diseñada para equilibrar la urgencia de la protección con el rigor de la investigación, siempre bajo el principio rector del interés superior del menor.

No se trata solo de un trámite administrativo, sino de una hoja de ruta estratégica que permite al centro documentar su actuación, proteger a sus profesionales frente a reclamaciones por inacción y, sobre todo, intervenir con el alumnado implicado y restaurar la convivencia quebrada. A continuación, se detallan las fases operativas que componen el protocolo, estableciendo los tiempos, responsables y acciones clave en cada hito del proceso.

FASE 1

**Detección y
comunicación**

Es la etapa inicial del protocolo. Consiste en la identificación temprana de cualquier indicio, sospecha, rumor persistente o evidencia directa (física o digital) de acoso o ciberacoso escolar. Su finalidad es activar una respuesta institucional inmediata para garantizar la seguridad del menor, contener el daño relacional y evitar que la violencia se cronifique.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- **Afectado directo:** el alumnado que sufre el daño (presunta víctima).
- **Generador del daño:** el alumnado presunto responsable (presunto/s agresor/es).
- **Comunidad afectada:** el grupo-clase, los observadores (activos o pasivos), las familias y el equipo docente del nivel.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- **Cualquier miembro de la comunidad educativa** (personal docente, personal de administración y servicios [PAS], familias) o agentes externos que tengan constancia del indicio son responsables de la detección y alerta inicial.
- **La Dirección o Jefatura de estudios** es el rol responsable de la recepción formal de la alerta y de activar los engranajes protectores del centro.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Momento de activación:** de forma inmediata ante la mera sospecha fundada, rumor o evidencia.
- **Plazo de ejecución:** la comunicación a la Dirección o Jefatura de estudios es obligatoria en un plazo máximo de **24 horas** desde que se tiene conocimiento del hecho.
- **Duración de la fase:** máximo **24 horas**.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

1. **Acogida sin juicio:** recepción de la queja, confidencia o indicio sin emitir veredictos apresurados ni criminalizar a ninguna de las partes.
2. **Entrevista de escucha activa y empática:** espacio seguro que prioriza la validación emocional de la persona que comunica la situación.
3. **Registro oficial del indicio:** cumplimentación del documento de alerta interna.
4. **Activación del deber de sigilo:** notificación restrictiva y confidencial únicamente a los profesionales indispensables para preservar el anonimato absoluto del proceso y evitar filtraciones.

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- **A la Dirección/Jefatura de estudios:** de forma inmediata (dentro de las 24 horas de la detección) mediante reunión presencial privada o a través de la plataforma de gestión interna del centro (con comunicación encriptada o acceso restringido).
- **Canales internos de recogida:** canal de denuncias anónimo o buzón físico/digital de convivencia del centro.

Nota: en esta fase de sospecha inicial no se realizan notificaciones a agentes externos (Fiscalía, Inspección, Policía, servicios sociales) salvo que el indicio detectado constituya flagrante delito o emergencia médica inmediata.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- Formulario normalizado de comunicación de sospecha de acoso escolar.
- Registro básico de la primera comparecencia (recogiendo fecha, hora y descripción somera de los hechos narrados).



En los casos de posible **ciberacoso**, la comunicación inicial deberá recoger, además de los datos básicos de la situación, la información disponible sobre el entorno digital en el que se han producido los hechos: plataforma, aplicación, red social, grupo de mensajería, perfil utilizado, fecha y hora aproximada, tipo de contenido difundido y posibles evidencias disponibles. Esta información deberá registrarse sin exponer innecesariamente al alumnado afectado ni favorecer la reproducción o difusión del contenido.

INDICADORES

- Tiempo de respuesta institucional desde la detección hasta la comunicación a Dirección (meta: ≤24 horas).
- Porcentaje de personal del centro formado en la detección de indicios relacionales de acoso.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Separación inmediata de la información** respecto al flujo ordinario del centro para evitar rumores que victimicen doblemente al menor.
- **Derivación de la alerta** al equipo directivo de manera presencial u oficial.
- **Interseccionalidad y colectivos vulnerables:** se prestará especial atención proactiva a indicios que afecten a alumnado con discapacidad, diversidad funcional, pertenecientes a minorías étnicas, colectivos LGTBIQA+ o en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica, quienes estadísticamente presentan mayor riesgo de exclusión.
- **Medidas de acceso y accesibilidad:** el canal de denuncias, el buzón virtual y los formularios deben estar disponibles en formatos accesibles (lectura fácil, opciones visuales/auditivas). Si el alumno o la alumna o su familia no dominan el idioma o presentan barreras de comunicación, se incorporarán de inmediato recursos de traducción o mediación intercultural desde esta primera acogida.

FASE 2

**Inicio del
protocolo y
medidas de
protección
inmediatas**

Es la fase de apertura formal del procedimiento administrativo y legal. Consiste en constituir formalmente el equipo de intervención bajo una perspectiva proactiva y adoptar, de manera paralela y urgente, medidas cautelares de protección y cuidado (no punitivas) orientadas a detener el daño y garantizar un entorno escolar seguro de forma inmediata.



Cuando existan indicios de ciberacoso, estas medidas deberán incluir también actuaciones dirigidas a limitar la continuidad, difusión y expansión del daño en el entorno digital, evitando la viralización de contenidos, la reproducción de mensajes ofensivos o humillantes y cualquier actuación que pueda agravar la exposición de la persona afectada.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- Alumnado que sufre el daño y alumnado presunto responsable.
- Familias nucleares directamente implicadas.
- Equipo docente y comunidad del aula afectada.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- La **Dirección** del centro educativo.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- **Representante del equipo directivo:** Dirección o el titular del centro, en el caso de centros privados (liderazgo institucional). Un miembro del equipo directivo deberá coordinar todo el proceso y velar por el cumplimiento de cuantas decisiones se tomen.
- **Responsable de la orientación educativa/orientador/a (o persona en quien se deleguen estas funciones):** asesoramiento técnico en dinámicas emocionales y relacionales.
- **Profesorado que tutorice a las partes implicadas:** lo más objetivo es que forme parte de esta comisión, en la medida de lo posible, profesorado que no imparta clase a ninguno de los implicados.

Son procesos dolorosos para todas las partes y la presencia de profesorado de las personas implicadas y, fundamentalmente, el tutor o tutora puede dañar las relaciones posteriores con alumnado y familias.

En el caso de la víctima esta figura actuará como anclaje emocional y «espacio seguro».

En el caso de la presunta persona que ha ocasionado el daño, esta figura resulta clave para iniciar el acompañamiento hacia la responsabilización.

- **Coordinador/a de bienestar y protección:** como figura canalizadora clave.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Momento de activación:** inmediatamente después de la recepción de la alerta de la fase 1.
- **Plazo de ejecución:** constitución del equipo y despliegue de las medidas cautelares urgentes en un máximo de **24 horas**.
- **Duración de la fase:** 24 horas para su activación formal (las medidas cautelares se mantendrán vigentes durante todo el proceso).

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

1. **Firma del acta de apertura:** formalización legal del protocolo.
2. **Reunión de urgencia del equipo de intervención:** constitución del equipo de intervención y asignación de roles técnicos específicos.
3. **Diseño de medidas de protección con enfoque de cuidado:** establecimiento de estrategias que protejan a la víctima sin marginarla ni estigmatizar al presunto agresor, evitando medidas que prejuzguen o rompan el vínculo escolar de forma irreversible antes de investigar (evitando la expulsión domiciliaria directa si el centro puede contener la situación).
4. **Medidas específicas ante indicios de ciberacoso:** orientación a la familia y al alumnado afectado para conservar evidencias digitales, evitar respuestas impulsivas, no reenviar contenidos, bloquear o denunciar perfiles cuando proceda y solicitar la retirada urgente de contenidos publicados sin consentimiento.



En los casos de posible ciberacoso, la comunicación inicial deberá recoger, además de los datos básicos de la situación, la información disponible sobre el entorno digital en el que se han producido los hechos: plataforma, aplicación, red social, grupo de mensajería, perfil utilizado, fecha y hora aproximada, tipo de contenido difundido y posibles evidencias disponibles. Esta información deberá registrarse sin exponer innecesariamente al alumnado afectado ni favorecer la reproducción o difusión del contenido.

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- **Al equipo de intervención:** convocatoria urgente y restringida a través del correo corporativo institucional o de forma presencial.
- **A las familias de los implicados:** notificación telefónica o presencial inmediata del inicio del procedimiento, fijando citas a la mayor brevedad.



En los casos de ciberacoso, esta comunicación deberá incluir orientaciones básicas para actuar con prudencia: conservar las evidencias digitales disponibles sin manipularlas, no responder de forma impulsiva, no reenviar ni compartir contenidos, bloquear o denunciar perfiles cuando proceda y evitar cualquier actuación que pueda aumentar la difusión del daño.

- **Canal formal:** reunión técnica a puerta cerrada en el Departamento de Orientación o en Dirección.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- Acta oficial de inicio del protocolo firmada y fechada.
- Documento de medidas cautelares de cuidado y protección inmediata.

- Acta de constitución del equipo de intervención y asignación de funciones.



Registro inicial de evidencias digitales disponibles, en su caso, incluyendo mensajes, capturas de pantalla, imágenes, videos, perfiles, publicaciones, enlaces, fechas, horas aproximadas, plataforma o aplicación utilizada y cualquier otro dato relevante, garantizando siempre su custodia, confidencialidad y no difusión.

INDICADORES

- Cumplimiento estricto del plazo de apertura (meta: 100 % de los casos en <24 horas).
- Índice de aceptación inicial de las medidas de cuidado por parte del alumno que sufre el daño.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Hacia quien sufre el daño:** activación de la red de iguales (por ejemplo, «alumnos ayudantes»), acompañamiento físico en tránsitos conflictivos por el tutor afectivo y asignación de espacios de autorregulación.



En situaciones de ciberacoso, se orientará también a la persona afectada y a su familia sobre la necesidad de no responder a los mensajes o publicaciones, no reenviar contenidos, conservar las evidencias digitales disponibles y solicitar, cuando proceda, la retirada urgente de contenidos difundidos sin consentimiento.

- **Hacia el entorno:** intensificación de la supervisión de «zonas calientes» (pasillos, baños, recreos, comedores, entornos virtuales) mediante patrullas docentes activas.



En el entorno digital, esta supervisión deberá completarse con la detección de señales de riesgo en redes sociales, grupos de mensajería, plataformas de juego u otros espacios digitales de interacción, sin reproducir ni difundir los contenidos dañinos.

- **Hacia quien genera el daño:** medidas organizativas preventivas (adecuación de espacios o turnos de recreo supervisados mediante actividades tutorizadas, talleres alternativos) evitando la ruptura de la escolarización.



Cuando existan indicios de difusión digital del daño, las medidas deberán dirigirse también a detener la continuidad de la conducta, impedir la redistribución de contenidos y evitar nuevas interacciones digitales que puedan agravar la situación.

- **Interseccionalidad y colectivos vulnerables:** si el alumno afectado pertenece a un colectivo vulnerable, las medidas cautelares deben evitar a toda costa el aislamiento (por ejemplo, cambiar a la víctima de clase u obligarla a quedarse en la biblioteca en el recreo), ya que esto cronifica su exclusión. Las medidas deben centrarse en modificar los espacios de los presuntos generadores del daño.



En el caso de alumnado vulnerable, deberá prestarse especial atención a la posible difusión de contenidos que afecten a su intimidad, identidad, imagen, orientación

sexual, expresión de género, discapacidad u otras circunstancias personales, evitando medidas que aumenten su exposición o aislamiento.

- **Medidas de acceso y accesibilidad:** el documento de medidas cautelares y los derechos del procedimiento deben entregarse a las familias adaptados a sus necesidades físicas o cognitivas. Se garantizará que los espacios de reunión presencial sean plenamente accesibles (sin barreras arquitectónicas) y se dispondrá de intérpretes de lengua de signos o mediadores si la situación de las familias o alumnos así lo requiere.



Recursos externos especializados en situaciones de ciberacoso: si se detectan imágenes, videos, mensajes u otros contenidos sensibles difundidos sin consentimiento, especialmente cuando puedan afectar gravemente a la intimidad, dignidad o seguridad del alumnado, el centro orientará a la familia sobre la posibilidad de solicitar su retirada a través del Canal Prioritario de la AEPD⁹.

Asimismo, cuando existan evidencias digitales relacionadas con mensajes ofensivos, amenazas, difusión de imágenes, manipulación de fotografías, suplantación de identidad, creación de perfiles falsos u otras formas de violencia digital, se podrá solicitar asesoramiento especializado a través de la Línea 017 del INCIBE.

⁹ <<https://www.aepd.es/canalprioritario>>.

FASE 3

**Recogida de
información
y evidencias**

Es la etapa de investigación y exploración del caso. Consiste en reconstruir de manera fidedigna, profunda e imparcial los hechos acontecidos mediante un proceso dialógico. Su fin es explorar no solo qué pasó, sino cómo afectó a las personas y a las relaciones dentro de la comunidad escolar, recopilando además de forma rigurosa las evidencias materiales y digitales que sustenten el caso.



En situaciones de ciberacoso resulta de especial importancia conservar, custodiar y ordenar adecuadamente las evidencias digitales, ya que estas pueden ser necesarias para valorar la situación, determinar su alcance y adoptar las medidas de protección e intervención correspondientes. La recogida de información deberá realizarse con celeridad y absoluta confidencialidad, evitando la exposición innecesaria de la persona afectada y la reproducción del daño sufrido.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- Alumnado implicado directamente.
- El grupo de observadores y compañeros del aula.
- Las familias o tutores legales de todos los menores involucrados.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- **Coordinador/a** del equipo de intervención.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- **El equipo de intervención en su totalidad**, actuando de forma preferente en **parejas pedagógicas** (dos profesionales por entrevista) para garantizar la objetividad, el soporte mutuo y la veracidad del registro.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Momento de activación:** tras la formalización de las medidas de protección de la fase 2.
- **Plazo de ejecución:** desarrollo intensivo durante los **3 a 5 días hábiles** posteriores al inicio del protocolo.
- **Duración de la fase:** entre 3 y 5 días hábiles.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

1. **Entrevistas bajo el enfoque restaurativo:** aplicación de guiones de preguntas abiertos y no punitivos que busquen comprender el impacto emocional.
2. **Secuencia obligatoria de entrevistas:**
 1. Persona que sufre el daño.
 2. Personas observadoras/testigos.
 3. Persona/s presunta/s responsable/s del daño.
3. **Preservación rigurosa de evidencias digitales (ciberacoso):**



En situaciones de ciberacoso resulta fundamental informar a la persona afectada y a su familia de la importancia de no borrar mensajes, publicaciones, imágenes, videos, audios, perfiles, conversaciones o cualquier otro contenido relacionado con los hechos, ya que pueden resultar necesarios para valorar la situación y determinar su alcance. Del mismo modo, se indicará que no deben reenviar ni compartir dichos contenidos, salvo para su entrega a las personas responsables del protocolo o, en su caso, a las autoridades competentes.

- **Recogida ordenada de la información digital:** las evidencias digitales deberán recopilarse de manera sistemática, procurando conservar la mayor cantidad posible de información contextual: fecha, hora, plataforma utilizada, perfil o alias desde el que se emite el contenido, personas destinatarias, grupo o canal donde aparece y posible relación con hechos ocurridos en el entorno escolar presencial. Siempre que sea posible, las capturas de pantalla deberán ser completas, legibles y no manipuladas.
 - **Integridad de las pruebas digitales:** las capturas, imágenes o documentos digitales no deberán editarse, recortarse ni alterarse. Debe evitarse añadir marcas, comentarios o modificaciones sobre la evidencia original. Cuando sea necesario realizar alguna aclaración, esta se incorporará en un documento separado o en el registro de actuaciones del protocolo, dejando constancia de quién aporta la evidencia, cuándo se recibe y en qué contexto.
 - **Trazabilidad y alcance de la difusión:** se procurará valorar, en la medida de lo posible, el alcance de la difusión del contenido en grupos de mensajería, redes sociales, plataformas de juego u otros entornos digitales con el fin de valorar el alcance del daño, detectar posibles personas observadoras, reforzadoras o difusoras, y determinar si la situación se ha extendido más allá del grupo o del centro educativo.
4. **Entrevistas familiares individualizadas:** reuniones separadas con las familias para escuchar sus inquietudes, rebajar la reactividad defensiva y explicar la naturaleza restaurativa del protocolo.



En los casos de ciberacoso, las familias deberán ser orientadas para conservar las evidencias disponibles antes de bloquear, denunciar o solicitar la retirada de contenidos, siempre que ello no suponga aumentar el riesgo o el malestar del menor. Se les indicará que eviten reenviar mensajes, responder de forma impulsiva o difundir el contenido entre terceras personas.

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- **Al alumnado:** citaciones individuales discretas que eviten señalar o estigmatizar al alumnado frente al grupo.
- **A las familias:** citación oficial por vía telefónica o plataforma del centro para entrevista presencial.



En situaciones de ciberacoso, la citación o comunicación con las familias deberá incluir indicaciones básicas sobre la conservación de evidencias digitales, evitando su manipulación, reenvío o difusión. La información deberá trasladarse de forma prudente, sin reproducir innecesariamente el contenido dañino ni aumentar la exposición de la persona afectada.

- **Entorno espacial:** entrevistas presenciales en despachos privados que garanticen la confidencialidad acústica y visual absoluta.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- **Actas de entrevista individual**, con el enfoque de preguntas restaurativas incorporado.



Dossier custodiado de evidencias físicas y digitales, incluyendo, cuando proceda, capturas de pantalla de mensajes, publicaciones o comentarios; enlaces o direcciones URL; identificación de perfiles, alias o nombres de usuario; fechas y horas de publicación o recepción; mensajes de texto, audios, imágenes o videos; participación en grupos de mensajería; publicaciones en redes sociales; indicios de suplantación de identidad; amenazas, insultos, difusión de rumores o humillaciones; contenidos generados, manipulados o difundidos mediante herramientas digitales o sistemas de IA; y cualquier otro dato que permita contextualizar los hechos.

Registro de custodia de evidencias digitales, dejando constancia de quién aporta la evidencia, cuándo se recibe, en qué formato se incorpora al expediente y qué personas tienen acceso a ella.

- **Actas de reunión** con las familias de las partes.

INDICADORES

- Porcentaje de alumnos del entorno (observadores) entrevistados para triangular la información.



Calidad de la cadena de custodia de las pruebas digitales obtenidas, valorando si las evidencias se han conservado completas, legibles, no manipuladas, contextualizadas y con acceso restringido a las personas responsables de la intervención.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Uso del guion de preguntas restaurativas en las entrevistas:**

- *Para quien sufre el daño (víctima):* «¿Qué pasó? ¿Qué fue lo más difícil para ti? ¿Cómo te has sentido desde entonces?».
- *Para quien generó el daño:* «¿Qué pasó? ¿En qué estabas pensando en ese momento? ¿Quién crees que se ha visto afectado por lo que hiciste y de qué manera?».

- **Registro literal de las necesidades** manifestadas por las partes para la futura reparación.



En situaciones de ciberacoso, el registro de necesidades deberá recoger también el impacto producido por la difusión digital del daño: miedo a nuevas publicaciones, ansiedad ante notificaciones, temor a la viralización, pérdida de control sobre la propia imagen, exposición ante el grupo o necesidad de retirada urgente de contenidos.

- **Interseccionalidad y colectivos vulnerables:** al entrevistar a menores pertenecientes a minorías, colectivos diana o entornos desfavorecidos, se evitarán sesgos culturales inconscientes por parte de los entrevistadores. Se tomará en cuenta si los insultos o

conductas tenían un componente racista, homóforo o capacitista, lo cual agrava la vulnerabilidad.



En el entorno digital se prestará especial atención a si las evidencias incluyen contenidos que afecten a la identidad, orientación sexual, expresión de género, discapacidad, origen, imagen corporal u otras circunstancias personales o familiares del alumnado, evitando reproducir dichos contenidos más allá de lo estrictamente necesario para la valoración del caso.

- **Medidas de acceso y accesibilidad:** para alumnos con necesidades educativas especiales (NEE), trastornos del espectro autista (TEA) o dificultades de comunicación, las entrevistas de recogida de información se adaptarán utilizando Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación (SAAC), apoyos visuales o agendas pictográficas. Las actas de las reuniones de las familias se pondrán a disposición en formatos legibles o lectura fácil si existieran dificultades de comprensión lectora.

En el [Anexo II](#) se pueden consultar orientaciones para realizar las entrevistas con los diferentes perfiles, así como los elementos que deben ser registrados (actas).

FASE 4

**Análisis
y toma de
decisiones**

Es la fase técnica deliberativa. Consiste en evaluar colegiadamente toda la información y evidencias recabadas para determinar la tipología conceptual del hecho (dirimir si es un caso de acoso/ciberacoso confirmado o un conflicto relacional puntual) y mapear el alcance de los daños estructurales y relacionales con el fin de diseñar la vía de resolución más adecuada.



En los casos con componente digital, el análisis deberá valorar no solo los hechos producidos, sino también el alcance, permanencia y difusión del daño en el entorno digital, así como su posible conexión con dinámicas presenciales previas o simultáneas.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- Alumnado implicado, sus familias y la estabilidad del clima de convivencia del grupo-clase.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- El **equipo de intervención** de manera colegiada.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- **Todos los miembros del equipo de intervención** (Dirección, Orientación, tutorías) con la participación consultiva y técnica del **coordinador/a de bienestar**.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Momento de activación:** inmediatamente después del vaciado, triangulación y contraste de las actas de la fase 3.
- **Plazo de ejecución:** resolución y emisión del dictamen en un plazo máximo de **48 horas** tras finalizar la recogida de información.
- **Duración de la fase:** máximo **48 horas**.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

1. **Contraste técnico de criterios definitorios de acoso:** evaluación minuciosa de la presencia simultánea de:

- *Intencionalidad:* voluntad o conciencia del menoscabo producido. En el ciberacoso deberá valorarse si la conducta digital tenía finalidad de humillar, intimidar, ridiculizar, excluir, amenazar, desacreditar o exponer públicamente a la persona afectada.
- *Repetición/persistencia:* como se ha comentado en esta guía, si se dan el resto de criterios, una segunda repetición ya se considera crítica.



En ciberacoso basta un solo acto si su exposición y difusión digital es continua y permanente. La permanencia del contenido, su reenvío, visualización, captura, comentario o viralización pueden generar un daño reiterado, aunque la publicación inicial haya sido única.

- *Desequilibrio de poder:* asimetría real o percibida —física, social, numérica, psicológica o digital— que anula la capacidad de autodefensa de la víctima.



En el entorno digital, este desequilibrio puede intensificarse por el anonimato, la suplantación de identidad, la difusión masiva, la participación de observadores digitales o la imposibilidad de detener la circulación del contenido.

- *Indefensión y daño*: afectación psicosomática, académica o social objetivable.



En situaciones de ciberacoso se valorará también el impacto emocional derivado de la exposición pública, la pérdida de control sobre la propia imagen o intimidad, el miedo a nuevas publicaciones, la ansiedad ante notificaciones y la continuidad del daño fuera del horario y espacio escolar.

- Valoración específica del entorno digital: además de los criterios generales, el equipo analizará la persistencia del contenido, la posibilidad de difusión masiva, la reiteración mediante distintas plataformas, la existencia de perfiles falsos o suplantación de identidad, la participación de observadores digitales, el número de personas que han accedido o redistribuido el contenido y la dificultad para detener su circulación.

2. **Determinación de la viabilidad restaurativa**: el equipo evalúa si el caso reúne las condiciones para aplicar prácticas restaurativas (fundamentalmente: que quien generó el daño admita su participación en los hechos y muestre voluntad de reparar; si hay negación absoluta o sadismo, se priorizará la vía correctora ordinaria reglamentaria complementada con medidas restaurativas asíncronas).



En situaciones de ciberacoso, esta viabilidad deberá valorar también si existe disposición real a detener la difusión, eliminar o solicitar la retirada de contenidos, reparar el daño causado por la exposición digital y comprometerse a no reproducir ni redistribuir materiales dañinos. Si hay negación absoluta, sadismo, persistencia en la difusión o negativa a detener el daño digital, se priorizará la vía correctora ordinaria reglamentaria complementada, cuando sea posible, con medidas restaurativas asíncronas.

3. **Emisión del dictamen.**

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- **Canal interno del equipo**: sesión técnica de debate, argumentación y deliberación presencial del equipo de intervención a puerta cerrada.

Nota: al ser un análisis técnico estrictamente interno y confidencial, no se abren canales externos al equipo de intervención durante las horas que dura la deliberación.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- **Informe de valoración y dictamen final del protocolo**: documento técnico exhaustivo que fundamenta normativamente la confirmación o desestimación del acoso escolar y define la ruta de intervención (restaurativa, punitiva-restaurativa o derivación).



En los casos con componente digital, deberá incorporar la valoración del alcance de la difusión, la permanencia del contenido, la participación de observadores digitales, la posible suplantación o anonimato, la afectación a la intimidad o imagen de la persona afectada y la conexión con dinámicas presenciales.

INDICADORES

- Consistencia argumental del dictamen vinculando directamente las pruebas con los criterios normativos aplicados.



En los casos de ciberacoso, coherencia entre las evidencias digitales recogidas y la valoración del alcance, persistencia, difusión e impacto del daño.

- Tiempo total transcurrido desde la apertura (fase 2) hasta el dictamen (meta: ≤ 7 días hábiles en el cómputo global acumulado).

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Firma** del informe de conclusiones por parte de los profesionales del equipo.
- **Clasificación del nivel de gravedad** de la conducta para determinar el marco legal de las consecuencias educativas y restaurativas.



En situaciones de ciberacoso, la clasificación de la gravedad deberá tener en cuenta la naturaleza del contenido difundido, el grado de exposición pública, la permanencia o viralización, la afectación a la intimidad, imagen o dignidad de la persona afectada, la existencia de amenazas, humillaciones, suplantación de identidad o manipulación de contenidos, y la participación de terceras personas en la difusión o refuerzo del daño.

- **Interseccionalidad y colectivos vulnerables:** el análisis valorará el agravante de discriminación si las agresiones hacían alusión a la vulnerabilidad de la víctima (xenofobia, homofobia, transfobia, discriminación por motivos socioeconómicos o de discapacidad). El dictamen debe justificar cómo estos factores interseccionales intensifican el desequilibrio de poder.
- **Medidas de acceso y accesibilidad:** garantizar que el redactado técnico del dictamen contenga un resumen ejecutivo o anexo traducido a lectura fácil y que las conclusiones principales estén preparadas para ser explicadas con soportes visuales u orales adaptados a las capacidades cognitivas o lingüísticas de los menores y de sus respectivos tutores legales en la siguiente fase.

FASE 5

Notificaciones

Es la fase de comunicación legal y rendición de cuentas. Consiste en comunicar de manera oficial, transparente y protectora el dictamen emitido y los pasos inmediatos a seguir a las familias implicadas y a las autoridades de control de la administración educativa o judicial, blindando la responsabilidad civil y penal del centro por diligencia debida.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- Familias o tutores legales de los menores.
- Inspección de Educación.
- Unidades de convivencia autonómicas.
- Fiscalía de Menores (si se considera que puede constituir delito, se debe informar desde el primer momento a la Fiscalía de Menores) o fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (si procede, según el título II de la Ley Orgánica 8/2021).
- Servicios sociales o la entidad pública de Protección de Menores (si se detecta desamparo o vulnerabilidad familiar grave).

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- Dirección del centro educativo.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- **Director/a del centro**, con el soporte técnico y documental del **coordinador/a del equipo de intervención** y del **coordinador/a de bienestar**.



En los casos de ciberacoso, podrá recabarse asesoramiento técnico externo especializado, especialmente a través de la Línea 017 del INCIBE, sin que ello sustituya las comunicaciones institucionales que correspondan a Inspección, Fiscalía, fuerzas y cuerpos de seguridad o servicios sociales.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Momento de activación:** concluido y firmado el dictamen de la fase 4.
- **Plazo de ejecución:** máximo de **24 horas** tras la firma del dictamen.



Duración de la fase: 24 horas: En los supuestos de ciberacoso con contenidos sensibles difundidos sin consentimiento, la orientación para solicitar su retirada deberá realizarse con carácter urgente, sin esperar a que la difusión se amplifique.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

1. **Citación familiar individualizada obligatoria:** reunión con la familia de quien sufrió el daño y reunión con la familia de quien lo generó de forma estrictamente separada y en horarios que eviten su cruce en el centro.
2. **Comunicación empática y firme con las familias:**
 - *A la familia de la persona que ha sufrido el daño:* ofrecer total respaldo institucional, detallar las medidas de seguridad implantadas y proponer el plan de restauración.

- *A la familia de la persona que ha causado el daño:* comunicar los hechos probados sin ambigüedades, encuadrar la conducta dentro de la normativa de convivencia y proponer la vía restaurativa como el camino idóneo para asumir la responsabilidad y reparar el daño, especificando también las consecuencias disciplinarias asociadas si procede.



En situaciones de ciberacoso, deberá indicarse expresamente la obligación de detener cualquier difusión, reenvío, comentario, publicación o reproducción del contenido dañino.

3. **Grabación administrativa:** registro del caso en la plataforma informática oficial de la comunidad autónoma.
4. **Remisión del informe inicial:** envío inmediato del expediente a la **Inspección de Educación**.



Activación de recursos especializados en ciberacoso: cuando existan evidencias digitales, suplantación de identidad, amenazas, difusión de contenidos, manipulación de imágenes, perfiles falsos o necesidad de orientación técnica, se podrá solicitar asesoramiento a través de la Línea 017 del INCIBE. En ningún caso esta consulta sustituirá la comunicación institucional a Inspección o a las autoridades competentes cuando proceda. INCIBE recomienda guardar evidencias mediante capturas, no borrarlas y no responder para no empeorar la situación.

Solicitud de retirada urgente de contenidos sensibles: cuando se detecten imágenes, videos u otros contenidos sensibles difundidos sin consentimiento, especialmente si tienen carácter sexual o violento o ponen en riesgo los derechos de la persona afectada, se orientará a la familia sobre la posibilidad de utilizar el Canal Prioritario de la AEPD. Este canal está previsto para situaciones especialmente delicadas y permite solicitar la retirada urgente de contenidos sensibles publicados sin consentimiento.

5. **Derivación externa legal:** envío formal del expediente a la Fiscalía de Menores o la Policía si los hechos constituyen presunto delito (amenazas graves, coacciones, revelación de secretos, agresiones físicas, extorsión o pornografía infantil). Si se observa situación de riesgo social, derivación a servicios sociales.

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

Figura 13. Canales de información. Elaboración propia

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- Actas de las reuniones de notificación formal firmadas por los progenitores.
- Justificante del registro electrónico del informe remitido a la Inspección de Educación.
- Copia sellada del escrito dirigido a Fiscalía de Menores, Policía o servicios sociales (si corresponde).

INDICADORES

- Porcentaje de comunicaciones a Inspección y agentes externos realizadas estrictamente dentro del plazo legal.
- Nivel de alineación e implicación inicial mostrado por las familias hacia el proceso de intervención planteado (registrado en acta).



En situaciones de ciberacoso, tiempo transcurrido entre la confirmación del componente digital y la orientación a la familia sobre retirada urgente de contenidos sensibles, conservación de evidencias y asesoramiento especializado.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Traslado de información resumida y confidencial** a la Comisión de Convivencia del Consejo Escolar del centro para su control y seguimiento de las medidas aplicadas.



En situaciones de ciberacoso, se garantizará que la información trasladada a órganos internos o externos sea estrictamente necesaria, evitando la reproducción innecesaria de imágenes, videos, mensajes o contenidos humillantes. El objetivo es informar y documentar, no multiplicar el daño.

- **Interseccionalidad y colectivos vulnerables:** al notificar a las familias, se tendrá en cuenta su contexto socioeconómico u origen. Si proceden de entornos con brecha digital o exclusión social, no se puede confiar la notificación formal solo a correos electrónicos o plataformas virtuales; la citación debe ser telefónica y presencial, asegurando que comprenden las implicaciones legales y educativas del dictamen.
- **Medidas de acceso y accesibilidad:** las reuniones presenciales se realizarán garantizando la accesibilidad física del espacio. Si los progenitores o tutores legales tienen discapacidades sensoriales o barreras lingüísticas idiomáticas, el centro debe proveer obligatoriamente un servicio de traducción/interpretación o mediación cultural presencial para esta reunión de notificación formal, entregando copias de los acuerdos adaptadas a lectura fácil.

FASE 6

**Plan de
intervención
integrado y
restaurativo
(máximo 10 días)**

Esta etapa se activa una vez ejecutadas las medidas de intervención iniciales y restaurativas. Consiste en la supervisión sistemática, periódica y planificada de la situación para verificar la efectividad de los acuerdos alcanzados, constatar el cese definitivo de las conductas de acoso y prevenir posibles recaídas o dinámicas de revictimización. Su finalidad es consolidar la seguridad a largo plazo y evaluar si la respuesta institucional ha logrado reparar eficazmente el tejido convivencial.

El Plan de Intervención Integrado y Restaurativo en el protocolo frente al acoso y ciberacoso desde un enfoque de actuación no se limita a castigar a la persona que ha provocado el daño, sino que busca reparar el daño causado, sanar las relaciones comunitarias y abordar las causas subyacentes del conflicto.

Es integrado porque coordina a toda la comunidad educativa (profesores, familias, alumnos) y a agentes externos (salud, servicios sociales). Es restaurativo porque pone el foco en la responsabilidad, la empatía y la reintegración, en lugar de basarse únicamente en medidas punitivas o de aislamiento.

A continuación, se detallan las medidas educativas internas y las derivaciones externas que debe contemplar:

MEDIDAS EDUCATIVAS Y RESTAURATIVAS (EN EL CENTRO EDUCATIVO)

Estas medidas se gestionan directamente desde el propio centro y se dividen según el rol de las personas implicadas:

Con la persona que ha sufrido el daño (protección y restitución)

- **Apoyo y validación emocional:** creación de un espacio seguro con un docente de referencia (tutor, orientador) para que la víctima exprese cómo se siente sin ser juzgada.
- **Plan de seguridad personalizado:** medidas organizativas sutiles para evitar zonas de riesgo (cambios de sitio discretos, vigilancia en recreos, acompañamiento por el «grupo de apoyo»).
- **Estrategias de afrontamiento:** herramientas de asertividad y habilidades sociales, ayudándola a recuperar el control (especialmente en ciberacoso, pautas de higiene digital y bloqueo de perfiles).
- **Acciones de restitución del estatus:** actividades que devuelvan a la víctima su lugar positivo en el grupo, reforzando su autoestima y liderazgo legítimo.

Con el alumnado que ha causado el daño (responsabilidad y cambio)

- **Entrevistas de concienciación y empatía:** espacios para que comprenda el impacto real de sus acciones (especialmente en el ciberacoso, donde la falta de contacto visual reduce la percepción del daño).
- **Prácticas restaurativas y reparación del daño:** en lugar de una simple expulsión de clase (que a menudo cronifica el problema), se proponen tareas en beneficio de la comunidad escolar o la realización de un proyecto formativo sobre el impacto del acoso.
- **Círculos o mediación restaurativa:** solo si la persona que ha sufrido el daño está de acuerdo, preparada y no existe asimetría de poder brutal. Un encuentro guiado para que la persona que ha infligido el daño escuche el dolor causado y asuma compromisos de cambio.

- **Desarrollo de competencias socioemocionales:** tutorías individualizadas orientadas a la gestión de la ira, la frustración, la presión social y la necesidad de liderazgo mal canalizada.



En situaciones de ciberacoso, la reparación deberá incluir, cuando proceda, **actuaciones orientadas a detener la difusión**, eliminar contenidos propios, solicitar la retirada de publicaciones compartidas, comprometerse a no redistribuir materiales dañinos y participar en acciones formativas sobre responsabilidad digital.

Con los observadores y el aula (reconstrucción del tejido social)

- **Círculos de diálogo en el aula:** debates abiertos sobre la convivencia, el ciberrespeto y la responsabilidad colectiva, rompiendo la «ley del silencio».
- **Activación de la ayuda entre iguales:** fomentar programas de alumnos mediadores, «ciberayudantes» (Generalitat Valenciana, s. f.b) o tutorías entre iguales (como el programa TEI —Tutoría Entre Iguales—), otorgando al grupo un rol activo en la protección de sus compañeros.

DERIVACIONES Y MEDIDAS EXTERNAS (INTERVENCIÓN INTERSECTORIAL)

El centro educativo tiene límites en sus competencias y recursos. Cuando la situación desborda el ámbito escolar o genera un impacto profundo, el Plan de Intervención Integrado y Restaurativo activa redes externas:

Derivación sanitaria y de salud mental

- **Pediatría/Medicina de Familia:** para evaluar síntomas somáticos derivados del estrés prolongado (ansiedad, insomnio, dolores crónicos de estómago o cabeza).
- **Unidades de Salud Mental Infantil y Juvenil (USMIJ):** coordinación con psicólogos y psiquiatras clínicos cuando existan cuadros de depresión, ansiedad grave, ideación autolítica o traumas derivados del acoso. El centro escolar debe mantener comunicación con estos terapeutas para aplicar las adaptaciones curriculares o emocionales necesarias.

Derivación a servicios sociales y de infancia

- **Servicios sociales municipales:** se activa si se detecta que las conductas de acoso (tanto en la persona que ha sufrido el daño como en el que lo ha causado) están ligadas a dinámicas de vulnerabilidad familiar, negligencia, exclusión social o desestructuración en el hogar.
- **Equipos de intervención familiar:** para ofrecer escuelas de familias y apoyo terapéutico en el entorno doméstico, ayudando a madres y padres a gestionar la conducta de sus hijos e hijas.

Derivación tecnológica y de seguridad digital

- **Canales de denuncia especializados:** en casos de ciberacoso grave (difusión de fotos íntimas, suplantación de identidad), derivación y asesoramiento a las familias para recurrir a entidades como el **Canal Prioritario de la AEPD** para la retirada urgente de contenidos sensibles de Internet.
- **INCIBE:** uso de sus líneas de ayuda telefónica u *online* para asesoramiento técnico sobre conservación de evidencias, protección de cuentas, suplantación de identidad, difusión de contenidos y actuaciones disponibles ante plataformas digitales.

Derivación legal y judicial

- **Fuerzas y cuerpos de seguridad (Policía Nacional/Guardia Civil):** activación de los agentes tutores o equipos especializados (como los equipos @) para charlas de urgencia, peritaje de pruebas digitales o interposición de denuncias si los hechos revisten gravedad extrema.
- **Fiscalía de Menores:** el centro tiene la obligación legal de poner los hechos en conocimiento de la Fiscalía si el acoso tipifica como delito (lesiones, amenazas graves, coacciones, pornografía infantil/*sexting* sin consentimiento) y los implicados tienen 14 años o más (edad de responsabilidad penal de menores).

Cabe resaltar que el Plan de Intervención Integrado y Restaurativo no ha de concebir estas medidas como «pasos sucesivos», sino como una red que actúa en paralelo. Mientras los servicios de salud sanan emocionalmente a la persona que ha sufrido el daño fuera del centro, la escuela trabaja dentro para que su entorno vuelva a ser un lugar seguro y acogedor.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- **Afectado directo:** el alumnado que sufrió el daño, evaluando su percepción de seguridad, su bienestar socioemocional y su plena restitución en la vida escolar.
- **Generador del daño:** el alumnado responsable, supervisando el cumplimiento de sus compromisos de reparación, su asunción de responsabilidad y la evolución de su conducta relacional.
- **Comunidad afectada:** el grupo-clase, las familias y el equipo docente, midiendo la restauración del clima del aula y la efectividad de las tutorías de acompañamiento implantadas.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- El Departamento de Orientación y el coordinador/a del equipo de intervención.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- Orientador/a (si existe esta figura), profesorado designado para tutorizar a las partes, equipo docente del aula, agentes externos especializados (servicios de salud mental,

gabinetes psicopedagógicos) y mediadores/facilitadores de procesos restaurativos si el centro dispone de ellos.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Activación:** al concluir las reuniones de notificación de la fase 5.
- **Plazo:** diseño, aprobación y arranque en un máximo de **10 días naturales** desde el dictamen.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

- **Firma de compromisos restaurativos familiares:** adhesión escrita de las familias a cooperar activamente con las medidas diseñadas por el centro.
- **Despliegue del Plan de Intervención Individualizado (PII) estructurado en tres ejes paralelos e independientes:**

Eje A. Sanación y empoderamiento (persona afectada).

Eje B. Responsabilización y reparación activa (persona generadora del daño).

Eje C. Reconstrucción comunitaria (grupo de iguales y observadores).

- **Activación de procesos restaurativos directos (si es viable):** si se dan las condiciones de seguridad y voluntad, se planifica y ejecuta una reunión o círculo restaurativo formal facilitado por un experto, donde ambas partes (y sus familias o apoyos) se sientan a dialogar sobre el impacto del daño y acuerdan *motu proprio* las acciones de reparación. Si no es viable de forma directa, se realiza un proceso restaurativo indirecto (asíncrono, a través de mediadores).

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- Círculos y reuniones restaurativas estructuradas.
- Sesiones de tutoría individualizada sistemáticas.
- Talleres de dinámica de grupos en el aula.
- Entrevistas de seguimiento con las familias.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- Documento formal del Plan de Intervención Individualizado (PII).
- Acuerdo de reparación restaurativa: documento redactado y firmado por el alumnado implicado donde se detallan las acciones concretas elegidas por el agresor para reparar el daño (cartas de disculpa validadas, proyectos de concienciación, asunción de tareas comunitarias en el centro).

- Compromisos de convivencia firmados por las familias.



En situaciones de ciberacoso, registro de las orientaciones trasladadas a las familias sobre conservación de evidencias, no difusión del contenido, solicitud de retirada urgente y recursos especializados disponibles.

INDICADORES

- Porcentaje de acciones de reparación ejecutadas satisfactoriamente por el generador del daño.
- Evolución del clima sociométrico y de convivencia del grupo-clase tras los talleres.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- **Acciones para la persona afectada:** espacio semanal de ventilación emocional, entrenamiento en asertividad, refuerzo de redes de amistad seguras dentro del centro y coordinación con terapeutas externos si experimenta trauma o ansiedad.
- **Acciones para la persona generadora del daño:** sustitución o complementación de las sanciones tradicionales (como la expulsión, que no genera empatía) por medidas correctoras de carácter restaurativo: tutorización de alumnos menores, diseño de campañas de sensibilización contra el ciberacoso para el centro, o restauración física/social de los daños provocados.
- **Acciones para el aula (observadores):** dinámicas de teatro foro o círculos de convivencia dirigidos a desmontar los roles de espectador pasivo, concienciando sobre cómo el silencio o la risa validan la violencia, transformando al grupo en un escudo protector colectivo.

FASE 7

**Seguimiento
y evaluación
(mínimo 6 meses)**

Es la etapa final que formaliza la conclusión del protocolo tras haber constatado, con evidencias objetivas, la resolución del conflicto y la estabilidad relacional. Consiste en la redacción de una memoria técnica que documente las actuaciones realizadas, los indicadores de éxito y los aprendizajes institucionales. Su finalidad es doble: garantizar la seguridad jurídica del centro educativo mediante el registro formal del cierre y retroalimentar el Plan de Igualdad y Convivencia para fortalecer las estrategias preventivas del centro.

¿A QUIÉN AFECTA? (ACTORES IMPLICADOS)

- **Afectado directo:** el alumnado recuperado, a quien se le notifica formalmente el cierre del proceso garantizándole que los canales de comunicación preventiva siguen abiertos.
- **Generador del daño:** el alumnado integrado, validando formalmente su proceso de responsabilización y la finalización de las medidas de seguimiento especial.
- **Comunidad afectada:** el equipo directivo, la Comisión de Convivencia y la Inspección de Educación (si procede), quienes validan técnicamente el cierre administrativo y asumen las conclusiones para la mejora continua del centro.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE? (ROL, NO PERSONA CONCRETA)

- Dirección del centro y coordinador/a del equipo de intervención.

¿QUIÉN INTERVIENE? (PROFESIONALES IMPLICADOS)

- Orientador/a (o en quien recaigan estas funciones), tutores implicados, tutor afectivo y el equipo docente del grupo.

¿CUÁNDO? (MOMENTO, PLAZO Y DURACIÓN)

- **Activación:** al inicio de la aplicación de las medidas de la fase 6.
- **Plazo:** extensión del seguimiento sistemático por un periodo mínimo de **6 meses** lectivos.

¿CÓMO? (PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS)

- **Establecimiento del calendario de control técnico:** programación de revisiones periódicas obligatorias para evaluar la persistencia de las soluciones.
- **Evaluación del bienestar a partir de múltiples fuentes:** entrevistas de seguimiento cruzadas (con el menor afectado, con su familia, con el tutor y mediante la observación ciega en patios y seguimiento de señales de posible reactivación digital comunicadas por alumnado, familias o equipo docente).



Monitoreo del cese de hostilidad digital: en ciberacoso, revisión periódica pactada para asegurar que no existan rebrotes de contenidos ofensivos, memes o exclusión en grupos de mensajería virtuales.

- **Cierre administrativo del expediente:** emisión del acta de conclusión cuando los indicadores de éxito estén plenamente consolidados.
- **Transición a vigilancia preventiva ordinaria:** el cierre administrativo no significa desatención; el caso pasa a formar parte de los focos de atención del Plan de Igualdad y Convivencia de forma discreta.

CANALES DE INFORMACIÓN (CUÁNDO, CÓMO Y A QUIÉN)

- Entrevistas individuales breves de seguimiento.
- Llamadas o reuniones presenciales de control con las familias de ambas partes.
- Informes de seguimiento internos del equipo de intervención.

¿CON QUÉ EVIDENCIAS/DOCUMENTOS?

- Actas oficiales de las evaluaciones de seguimiento semanales durante el primer mes, cada 15 días el segundo mes y mensuales hasta los 6 meses.
- Informes de progreso psicopedagógico y convivencial del Departamento de Orientación.
- Diligencia de cierre definitivo del protocolo: documento oficial firmado por Dirección y visado por la Inspección de Educación.

INDICADORES (CRITERIOS DE CIERRE RESTAURATIVO)

- Indicador de sanación: ausencia total de sintomatología ansiosa o somática en la persona afectada y percepción subjetiva de seguridad total en el centro.
- Indicador de responsabilización: cumplimiento total de las acciones de reparación por parte del generador del daño y adquisición demostrada de conductas empáticas.
- Indicador comunitario: restauración del clima de aula, evidenciando una dinámica de inclusión y apoyo mutuo medida mediante test sociométricos de control.



Indicador de cese digital: ausencia de nuevos contenidos ofensivos, reenvíos, memes, perfiles falsos, menciones humillantes o exclusión digital comunicada durante el periodo de seguimiento, junto con percepción de seguridad digital por parte de la persona afectada.

ACTUACIONES/MEDIDAS E INTERSECCIONALIDAD Y ACCESIBILIDAD

- Estructura temporal de las revisiones de seguimiento obligatorio:
 - Semanales el primer mes: evaluación de la seguridad inmediata y contención del conflicto.
 - Quincenales el segundo mes: revisión del grado de avance y ejecución de las medidas de reparación asignadas.
 - Mensuales hasta los 6 meses: evaluación de la integración social en el aula y de la estabilidad relacional.

- A los 6 meses: balance general final de indicadores emocionales, relacionales y académicos previo al dictamen de cierre.
- Mantenimiento de los canales de escucha abiertos y de la observación indirecta y coordinada por parte de todo el equipo docente del grupo.

Figura 14. Fases del protocolo para el acoso y el ciberacoso. Elaboración propia.

5.2. Especificaciones en casos de especial vulnerabilidad

5.2.1. Acoso por LGTBIfobia

El impacto de la diversidad sexual en el acoso escolar se manifiesta como un factor de riesgo significativo que incrementa la probabilidad de sufrir victimización, especialmente en la etapa de Educación Secundaria.

Diversos estudios han puesto de manifiesto que el alumnado perteneciente a minorías sexuales y de género presenta tasas de victimización superiores a las observadas en la población escolar general. En este sentido, determinados perfiles, especialmente el alumnado trans y aquel con identidades de género no normativas, muestran una mayor exposición a experiencias de acoso, discriminación y exclusión dentro del contexto educativo (Russell *et al.*, 2011).

La literatura científica confirma que la victimización escolar en estudiantes LGTBIQA+ constituye un factor de riesgo diferencial con importantes consecuencias sobre el ajuste psicosocial y la salud mental en etapas posteriores.

En el contexto español, Pérez Fernández *et al.* (2021) observaron que, aunque la prevalencia global del acoso en personas trans se sitúa en un 20,1 % y no difiere significativamente del grupo cisgénero, sí se identifican formas específicas de agresión física, hostigamiento mediante objetos y violencia basada en el estigma identitario, lo que incrementa su vulnerabilidad dentro del entorno escolar.

Desde una perspectiva más amplia, los estudios de Díaz-Aguado *et al.* (2023) sobre acoso escolar en España subrayan que la pertenencia a colectivos socialmente estigmatizados constituye un factor asociado a mayor riesgo de victimización, especialmente cuando confluyen dinámicas de aislamiento, desequilibrio de poder y normalización de la exclusión. Algunos datos específicos son:

Transexualidad: es el grupo con mayor riesgo, con un 21,5 % de adolescentes que se reconocen como víctimas.

Género no binario: el 18,4 % de estos estudiantes reporta haber sufrido acoso.

Homosexualidad (gay o lesbiana): el 13,8 % reconoce ser víctima de acoso escolar.

Bisexualidad: el 10 % de los estudiantes bisexuales informa sufrir situaciones de acoso.

En el mismo estudio se revela que, en términos generales, el 10,7 % de los estudiantes que se identifican con estas categorías afirma haber sufrido acoso escolar, frente al 6,2 % de la media general.

Asimismo, la evidencia pone de manifiesto que la victimización por motivos de orientación sexual o identidad de género presenta un impacto especialmente grave. Este tipo de acoso se asocia con mayores niveles de malestar psicológico, incluyendo síntomas depresivos, ideación suicida y conductas autolesivas, lo que sitúa a este alumnado en una situación de especial

vulnerabilidad. En concreto, la victimización homofóbica se relaciona con niveles de depresión e ideación suicida en mayor medida que otras formas de acoso.

Se puede afirmar que, en general, las personas que han sufrido acoso (donde este colectivo está sobrerrepresentado) presentan un riesgo significativamente mayor de conductas autolesivas y de intentos de suicidio.

Esto sitúa la diversidad sexual entre las condiciones que incrementan la probabilidad de victimización en situaciones de acoso escolar, por su especial vulnerabilidad y por la especificidad que requieren en las medidas de prevención, detección e intervención, aquellas conductas motivadas por homofobia, transfobia o por la falta de respeto hacia la diversidad sexual, familiar y de identidades o expresiones de género (que enmarcaremos como acoso por LGTBIfobia).

ORIENTACIONES ESPECÍFICAS

A partir de lo anterior, resulta necesario adaptar los protocolos generales de actuación a las particularidades de estas situaciones, dado que una aplicación estandarizada puede resultar insuficiente o incluso agravar la vulnerabilidad de la víctima. A continuación, se ofrecen los aspectos que será necesario tener en cuenta ordenados en cuatro bloques: detección e identificación, gestión de la información, comunicación a la familia e intervención.

En el marco de la detección e identificación es imprescindible garantizar los siguientes puntos:

- Formación específica del personal educativo: es fundamental que quienes apliquen el protocolo manejen con fluidez los conceptos de diversidad sexual e identidad de género que permitan una adecuada comprensión de las distintas realidades del alumnado.
- Activación del protocolo ante indicios: el protocolo debe iniciarse ante la existencia de meros indicios, sin necesidad de esperar a la confirmación plena de los hechos.
- Aplicación ampliada: estas especificaciones no solo se aplican si la víctima confirma ser LGTBQA+, sino también cuando «lo parece» a ojos de los demás, tiene una expresión de género no normativa o tiene vínculos cercanos con personas LGTBQA+.
- No minimizar la gravedad del lenguaje: no se deben pasar por alto los insultos homófobos (como «mariquita»), incluso si se alega que no se dicen con «ese sentido», ya que la violencia verbal es la más frecuente en estos casos.

En lo que se refiere a la gestión de la información, debe prestarse especial cuidado en los aspectos que siguen:

- Realización de una valoración previa del riesgo familiar: antes de informar a la familia, se debe indagar si existe riesgo de rechazo intrafamiliar. Si la familia ignora o

rechaza la orientación de su hijo/a, el riesgo de intentos de suicidio es ocho veces mayor y el de depresión seis veces mayor.

- Priorización del bienestar de la víctima: en casos de riesgo de rechazo en el hogar, siempre se debe priorizar la protección y bienestar por encima del deber de informar a la familia, actuando de forma análoga a un caso de maltrato infantil.
- Tratamiento exquisito de datos: el manejo de la información debe ser extremadamente cuidadoso y basado en el sigilo profesional, evitando cualquier exposición innecesaria o situaciones de revelación forzada de la identidad u orientación de la persona afectada.

En relación con la **comunicación a la familia** será fundamental ofrecer:

- Enfoque en la agresión, no en la víctima: al comunicar el inicio del protocolo, es primordial centrar el mensaje en la existencia de una situación de agresión evitando focalizar en características personales de la víctima. El enfoque correcto es: «Hemos iniciado el protocolo porque su hijo/a está sufriendo agresiones por parte de terceros», en lugar de decir que es por una característica de la víctima.
- Garantía del derecho a la intimidad: se debe preservar siempre el derecho a la intimidad de la víctima respecto a su identidad u orientación sexual durante todo el proceso de comunicación.

En el ámbito de la **intervención** se recomienda proceder conforme a las siguientes indicaciones:

- Asesoramiento experto: se recomienda recurrir, con el consentimiento de la víctima, a personal experto y entidades especializadas en acompañamiento LGTBIIQA+, especialmente en las fases iniciales.
- Aplicación de medidas educativas y disciplinarias: debido al componente sexista de la LGTBIfobia se deben aplicar directamente medidas tanto correctoras como disciplinarias, sin necesidad de calibrar previamente el nivel de gravedad.
- Priorización de la restitución del daño a la persona afectada: se antepondrá siempre la reparación del daño causado, sin que ello excluya la necesidad de desarrollar procesos de reeducación dirigidos a la persona responsable de este.
- Intervención múltiple: el éxito radica en actuar sobre quien ha sufrido el daño (reparación), la persona que lo ha infligido (reeducación) y, crucialmente, sobre las personas observadoras, con el fin de modificar las dinámicas que sostienen la violencia.

5.2.2. Acoso por discapacidad y/o TEA

La discapacidad, así como el TEA o presentar necesidades educativas especiales, constituyen factores que incrementan el riesgo de victimización en situaciones de acoso (Díaz-Aguado *et al.*, 2023), al poder concurrir necesidades de apoyo específicas, posibles dificultades en la comunicación de lo ocurrido, así como una mayor tendencia a la normalización de distintas formas de violencia por parte del propio alumnado y sus familias a lo largo de su trayectoria

vital. Todo ello contribuye a una mayor invisibilización de la situación y a la intensificación del desequilibrio de poder.

Desde esta realidad, resulta clave incorporar en el protocolo el modelo de calidad de vida y la provisión de apoyos individualizados (Schalock y Verdugo, 2003), entendiendo el acoso como un fenómeno que impacta directamente en dimensiones esenciales como el bienestar emocional, las relaciones interpersonales, la inclusión social y el ejercicio de derechos.

Asimismo, este enfoque implica integrar la planificación centrada en la familia (Leal, 2008), orientada al fortalecimiento de sus capacidades, la identificación de sus recursos y la participación activa en la toma de decisiones, favoreciendo su implicación real en el proceso de intervención. Del mismo modo, la planificación centrada en la persona (FEAPS, 2007) se dirige a garantizar que el alumno o alumna acceda a los apoyos necesarios para desarrollar su proyecto vital desde sus preferencias, valores y derechos, promoviendo su autonomía, autodeterminación y participación en su propio proceso.

Desde este marco, la intervención debe orientarse al empoderamiento del alumnado con discapacidad, asegurando el conocimiento y ejercicio de sus derechos, así como su capacidad para comprender, expresar y afrontar las situaciones que le afectan con los apoyos necesarios.

A este enfoque se añade el principio de accesibilidad universal, entendido como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, desde una perspectiva de diseño universal y sin perjuicio de los ajustes razonables. Este principio integra distintas dimensiones —física, sensorial, comunicativa y cognitiva—, siendo especialmente relevante la accesibilidad cognitiva, que facilita la comprensión, la comunicación y la participación efectiva del alumnado en el proceso de intervención.

Por tanto, deberán seguirse las actuaciones del protocolo general previamente descrito, incorporando las siguientes consideraciones.

En el marco de la detección e identificación es imprescindible garantizar:

- Activación temprana del protocolo ante indicios: el protocolo debe iniciarse ante la existencia de indicios, sin esperar a la confirmación plena de los hechos, dada la vulnerabilidad del alumnado y la posible falta de conciencia sobre situaciones de manipulación, coerción o acoso.
- Prevención de la revictimización: evitar atribuir la situación a características del alumnado afectado (error básico de atribución), garantizando una intervención que proteja su dignidad y la de su familia.
- No minimización del lenguaje o de situaciones jocosas: evitar restar importancia a expresiones o dinámicas aparentemente humorísticas que el alumnado pueda tener dificultades para interpretar.

- Recogida de información accesible con el alumno/a: priorizar entrevistas con la presencia de una persona de referencia que conozca el nivel de comprensión del alumno o alumna y maneje sus sistemas aumentativos y/o alternativos de comunicación, si procede. Se utilizarán recursos facilitadores que garanticen la comprensión, la expresión y la accesibilidad emocional durante todo el proceso (organizadores visuales, etc.). Las preguntas deberán ser directas, objetivas y sin juicios de valor; si se detecta falta de comprensión, se repetirá la pregunta de forma clara y estructurada, evitando reformulaciones que puedan generar confusión. Se respetará el tiempo necesario para el procesamiento de la información y se reducirán distractores o estímulos sensoriales que dificulten la concentración.

En lo que se refiere a la **gestión de la información**, debe prestarse especial atención a:

- Accesibilidad en la comunicación y medidas de protección: transmitir la información de forma clara, concreta y adaptada al nivel de comprensión del alumno o alumna, sin infantilizar y estructurándola en fases. Se garantizará que identifique a las personas de referencia a las que puede acudir en caso de necesitar ayuda.
- Se priorizará el uso de apoyos visuales (imágenes, objetos, esquemas, listados, historias y guiones sociales) que refuercen la información verbal y permitan mantenerla disponible en el tiempo, facilitando la comprensión de las actuaciones, el seguimiento del proceso y la expresión desde su propia perspectiva, especialmente cuando se abordan varias medidas o secuencias.
- Participación activa del alumnado en la toma de decisiones: promover su implicación en la búsqueda de soluciones, ayudándole a identificar y proponer estrategias de afrontamiento. Se recogerán y validarán sus propuestas, analizándolas conjuntamente para valorar sus consecuencias y descartar aquellas que puedan implicar riesgo, asegurando que comprende los motivos. Este proceso favorece la sensación de control, incrementa la adherencia a las medidas y contribuye al desarrollo de la autonomía y la autoestima (Hernández Rodríguez, 2017).

En relación con la **comunicación a la familia** será fundamental:

- Intensificación de la colaboración con la familia: promover que las familias refuercen las estrategias acordadas por el centro, manteniendo una comunicación fluida y frecuente con el tutor o tutora para el seguimiento y ajuste de la intervención.
- Asimismo, desde un enfoque centrado en la familia, se favorecerá su participación activa en la toma de decisiones, ayudándola a identificar sus necesidades, prioridades y preocupaciones, y poniendo en valor sus fortalezas y recursos. La intervención se orientará a su empoderamiento, promoviendo una mayor capacidad de control y actuación en su contexto, desde una relación de colaboración real con el centro educativo.

En el ámbito de la **intervención** se recomienda:

- Coordinación con agentes internos y externos: incorporar a los profesionales y agentes que trabajan con el alumno o alumna, garantizando una actuación coordinada que permita planificar conjuntamente el abordaje emocional y las estrategias de afrontamiento.

- Elaboración del Plan de Seguridad: junto con el alumno o alumna —y/o su familia si la edad lo requiere— se diseñará un plan individualizado que recoja, de forma clara y visual, las medidas de protección acordadas (personas de referencia, espacios seguros, pautas de actuación, estrategias de afrontamiento y canales de ayuda), asegurando su comprensión y aplicación práctica. Asimismo, deberá incorporar medidas orientadas a favorecer su cohesión en el grupo y garantizar su participación activa en la vida del aula y del centro, evitando situaciones de aislamiento o exclusión.
- Aplicación de medidas correctoras proporcionales y protección reforzada: de acuerdo con lo establecido en el artículo 124 de la LOMLOE, las medidas correctoras deberán ser proporcionales a la gravedad de los hechos. En este sentido, las conductas que atenten contra la dignidad del alumnado, especialmente cuando impliquen discriminación o acoso por motivo de discapacidad o se dirijan contra alumnado en situación de mayor vulnerabilidad, tendrán la consideración de falta muy grave.



Bibliografía y figuras

Bibliografía

American Psychological Association. (s. f.). *Bullying y ciberacoso: Recursos para la prevención y el apoyo*. American Psychological Association.

Andrade, B., Guadix, I., Rial, A. y Suárez, F. (2021). *Impacto de la tecnología en la adolescencia*. UNICEF España.

Avilés Martínez, J. M. (2006). *Bullying: El maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Amarú.

Boqué Torremorell, M. C. (2023). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos: 20 círculos de la palabra y una asamblea en el aula*. Narcea.

Boqué Torremorell, M. C. (2026). *Guía para el diseño y evaluación de un plan de convivencia de centro*. Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Boqué Torremorell, M. C., Corominas Romeu, Y., Escoll Farrero, M. y Espert Fortuny, M. (2021). *Hagamos las paces: Gestión de la convivencia y mediación de conflictos en infantil*. Octaedro.

Cano Bodí, V., Carmona Presencia, I., Sancho Monforte, P. y Zamora Castillo, A. C. (s. f.). *Bienestar emocional y aprendizaje socioemocional en el ámbito educativo: Adaptación del marco al contexto educativo valenciano*. Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Carmona Rojas, M., Ortega Ruiz, R., Romera, E., y Bravo, A. (2023). Aggressive and defensive behaviour, normative, and social adjustment in the complex dynamics of school bullying. *Psychosocial Intervention*, 32(3), 165-174. <https://doi.org/10.5093/pi2023a11>

Cerezo Ramírez, F. (2009). Bullying: Análisis de la situación en las aulas españolas. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 7(18), 383-406.

Cerezo Ramírez, F. (coord.). (2015). *La violencia en las relaciones entre escolares: claves para entender, evaluar e intervenir en "bullying"*. Editorial Horsori.

Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL). (s. f.). *SEL framework*. <https://casel.org>

Díaz-Aguado, M. J., Martínez-Arias, R., Falcón, L. y Alvariño, M. (2023). *Acoso escolar y ciberacoso en España en la infancia y en la adolescencia*. Fundación ColaCao; Universidad Complutense de Madrid.

Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying (EMICI). (2011). *Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying*. EMICI.

FEAPS. (2007). *Planificación centrada en la persona: experiencia de la Fundación San Francisco de Borja para personas con discapacidad intelectual*. FEAPS.

Gairín Sallán J. y Rodríguez-Gómez, D. (coords.). (2020). *Aprendizaje organizativo e informal en los centros educativos*. Pirámide.

Garaigordobil, M. y Martínez-Valderrey, V. (2015). Effects of Cyberprogram 2.0 on bullying and cyberbullying. *Psicothema*, 27(1), 45-51.

Generalitat Valenciana. (s. f.a). *Observatorio de la convivencia*. REICO. Conselleria de Educación, Cultura y Universidades de la Generalitat Valenciana. <https://ceice.gva.es/es/web/inclusioeducativa/observatori-per-a-la-convivencia>

Generalitat Valenciana. (s. f.b). *Cibertutorías*. Reico. Conselleria de Educación, Cultura y Universidades de la Generalitat Valenciana. <https://ceice.gva.es/es/web/inclusioeducativa/cibertutories>

Grupo de Trabajo de Ciberconvivencia del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar. (2022). *Recomendaciones para trabajar la ciberconvivencia en los centros educativos*. Ministerio de Educación y Formación Profesional; INCIBE.

Hernández Rodríguez, J. M. (2017). *Acoso escolar y trastorno del espectro del autismo: guía de actuación para profesorado y familias*. Confederación Autismo España.

IES Puçol. (s. f.). *Ciberentérate: proyecto de ciberconvivencia*. Conselleria de Educación, Cultura y Universidades de la Generalitat Valenciana. <https://portal.edu.gva.es/iespuzol/es/proyectosmenu/ciber-enterate>

Instituto Nacional de Ciberseguridad (s. f.). *Recursos sobre ciberseguridad y ciberconvivencia*. Instituto Nacional de Ciberseguridad.

Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEE). (2023). *PISA 2022. Informe español*. Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Leal, L. (2008). *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia*. FEAPS (actual Plena inclusión España).

Luengo Latorre, J. A. (2011). *Cyberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.

Luengo Latorre, J. A. (2014). *El acoso escolar. Guía práctica para padres y educadores*. Síntesis.

Luengo Latorre, J. A. (2019). *El acoso escolar y la convivencia en los centros educativos. Guía para el profesorado y las familias*. Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid

Luengo Latorre, J. A. y Yébenes Retuerto, R. (2023). *Diseño de planes para la promoción del bienestar emocional en centros educativos: Procedimientos y recursos para su elaboración*. Consejería de Educación, Ciencia y Universidades de la Comunidad de Madrid.

Moyano, M. y González, I. (2021). Jóvenes y radicalización violenta: la encrucijada de la prevención. En J. Pàmies y S. Carrasco (eds.), *Una aproximación a los procesos de*

radicalización y extremismo violento (PREDEIN) (pp. 36-41). Universitat Autònoma de Barcelona; CER-Migracions.

Moyano-Pacheco, M., García-Coll, J. y Martín-Criado, J. M. (2024). Radicalización violenta. En F. Córdoba Alcaide, E. M. Romera Félix y R. Ortega Ruiz (eds.), *La práctica de la orientación educativa y sus desafíos para la comunidad*. Graó.

Ortega Ruiz, R. (2015). *La convivencia escolar: Qué es y cómo gestionarla*. Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

Ortega Ruiz, R. (dir.), Rey, R. del y Sánchez, V. (2012). *Nuevas dimensiones de la convivencia escolar y juvenil. Ciberconducta y relaciones en la red: ciberconvivencia*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Pérez Fernández, P. D., Fernández Rodríguez, M., García Vega, E. y Guerra Mora, P. (2021). Acoso escolar y autoconcepto en personas trans. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 189-208. <https://doi.org/10.6018/rie.420001>

Red.es, Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. (s. f.). *Monográfico ciberacoso escolar (cyberbullying). Capacitación en materia de seguridad TIC para padres, madres, tutores y educadores de menores de edad*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Romeo Biedma, F. J. y Horno Goicoechea, P. (2022). *Ver para proteger: claves para comprender la violencia contra niños, niñas y adolescentes y para desarrollar medidas de protección eficaces*. UNICEF España.

Rul-lan Castañer, V. (2026). *Guía de prácticas restaurativas: Para una convivencia basada en el respeto, la participación y el cuidado de las relaciones*. Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

Russell, S. T., Ryan, C., Toomey, R. B., Diaz, R. M. y Sánchez, J. (2011). Lesbian, gay, bisexual, and transgender adolescent school victimization: Implications for young adult health and adjustment. *Journal of School Health*, 81(5), 223-230. <https://doi.org/10.1111/j.1746-1561.2011.00583.x>

Orjuela López, L., Cabrera de los Santos Finalé, B., Calmaestra Villén, J., Mora-Merchán, J. A., Ortega Ruiz, R. (2014). *Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; Save the Children España. <https://tinyurl.com/233bc6rd>

Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, la salud y los servicios sociales*. Alianza.

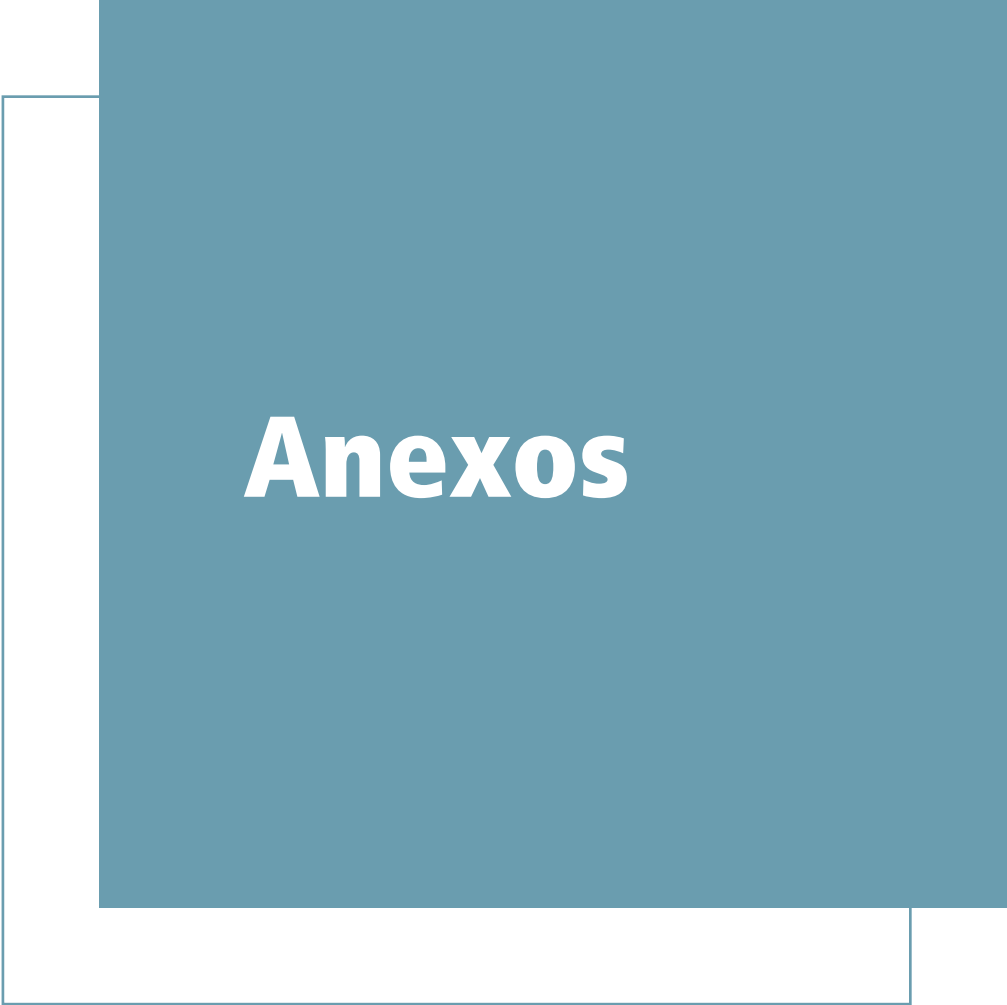
UNESCO. (2019). *Behind the numbers: Ending school violence and bullying*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367104>

UNICEF. (2024). *Guía para la prevenir el acoso escolar. Conecta con la realidad de tu hijo*. UNICEF.

Universidad de Turku. (s. f.). *KiVa: Programa para la prevención y reducción del acoso escolar*. <https://www.kivaprogram.net>

Listado de figuras

Figura 1. Perspectiva transcultural. Elaboración propia.	14
Figura 2. Ejes y objetivos. Elaboración propia.	20
Figura 3. Resumen de la prevención primaria. Elaboración propia	33
Figura 4. Resumen de la prevención secundaria. Elaboración propia	42
Figura 5. Conflicto escolar vs. acoso escolar. Elaboración propia	46
Figura 6. Claves para identificar el acoso escolar. Elaboración propia	48
Figura 7. Características diferenciales del ciberacoso. Elaboración propia	51
Figura 8. Ciberacoso: el poder del grupo para detener el daño. Elaboración propia	53
Figura 9. Mitos y realidades del acoso escolar	56
Figura 10. Finalidades de la intervención con la persona agresora	58
Figura 11. Ejes de desigualdad y vulnerabilidad. Elaboración propia	62
Figura 12. Tipos de ciberacoso. Elaboración propia	67
Figura 13. Canales de información. Elaboración propia	103
Figura 14. Fases del protocolo para el acoso y el ciberacoso. Elaboración propia.	117



Anexos

Anexo I. Herramienta de análisis de facilitadores y barreras en la convivencia

ÍTEM	PREVENCIÓN PRIMARIA	SÍ/NO	OBSERVACIONES
MEDIDAS DE ACCESO			
1	Existe una colaboración estructurada con agentes y entidades comunitarias (servicios sociales, salud, fuerzas de seguridad, etc.), articulada mediante comisiones de coordinación, con canales de comunicación definidos y recogida en un Plan de acción comunitaria .		
2	El centro dispone y aplica protocolos de acogida que promueven la inclusión y generan redes de apoyo para todo el alumnado, especialmente el más vulnerable.		
3	El centro planifica las transiciones entre etapas mediante coordinación con otros centros, traspaso de información relevante, criterios pedagógicos para la composición de grupos, seguimiento del alumnado y líneas de actuación conjunta en convivencia y gestión de conflictos.		
MEDIDAS DE PARTICIPACIÓN			
4	El centro organiza patios activos mediante la dinamización de actividades inclusivas, la supervisión del profesorado y la participación de todo el alumnado, garantizando entornos seguros y cohesionadores.		
5	El centro impulsa estructuras sistematizadas de participación del alumnado (elaboración de normas, consejos de infancia u otros órganos), asegurando una participación inclusiva, con impacto en la toma de decisiones y en la mejora de la convivencia.		
6	El centro desarrolla actuaciones para fomentar el sentido de pertenencia del alumnado y evalúa periódicamente su percepción de integración y bienestar en el grupo y en el centro.		
7	El centro promueve la colaboración activa con las familias mediante canales de comunicación bidireccionales, espacios de participación y acciones formativas orientadas a la convivencia y la prevención del acoso.		
8	El centro implementa de forma sistemática círculos de diálogo en el aula de manera proactiva para promover la escucha activa, la expresión emocional y la cohesión del grupo.		
9	El centro cuenta con un equipo de mediación mixto (alumnado-profesorado) que interviene en la gestión de conflictos.		
10	El centro dispone de una red de ayuda entre iguales (cibercooperantes/ciberayudantes) con alumnado formado que detecta señales de riesgo y facilita la comunicación con adultos de referencia.		
11	El centro dispone de estructuras de liderazgo de servicio (alumnado y otros miembros de la comunidad) formadas para la observación activa, la detección de situaciones de riesgo y la promoción del bienestar y la convivencia.		
12	El centro dispone de una red de tutorización afectiva y entre iguales , estructurada y orientada al acompañamiento personalizado y al bienestar del alumnado, especialmente el vulnerable.		

ÍTEM	PREVENCIÓN PRIMARIA	SÍ/NO	OBSERVACIONES
13	El centro garantiza la formación continua del profesorado y personal no docente en la prevención, detección y actuación ante el acoso y el ciberacoso, incluyendo el ámbito digital.		
MEDIDAS DE APRENDIZAJE			
14	El centro incorpora de forma sistemática metodologías facilitadoras (aprendizaje cooperativo, ApS, aprendizaje basado en proyectos, etc.) que promueven la interdependencia positiva, la participación de todo el alumnado y el desarrollo de competencias sociales, actuando como factor protector frente al acoso.		
15	El centro integra de forma explícita y transversal la empatía y el respeto en el currículo , incorporándolos como eje que orienta las prácticas educativas mediante el enfoque competencial.		
16	El centro desarrolla un programa integral y sistematizado de educación socioemocional , integrado en el currículo y en la vida del centro, que promueve competencias como la autoconciencia, la autorregulación, la conciencia social, las habilidades relacionales y la toma de decisiones responsable.		
17	El centro integra de forma planificada y sistemática actuaciones de socialización preventiva de género orientadas a promover modelos relacionales igualitarios y prevenir conductas de violencia (acoso, violencia de género, acoso sexual, etc.).		
18	El centro desarrolla actuaciones sistemáticas de educación digital orientadas al uso responsable de la tecnología, la autogestión ética y la prevención de riesgos en el entorno digital.		
19	Se vinculan las medidas de convivencia con actividades complementarias (talleres, jornadas, eventos, etc.) que refuerzan los aprendizajes y su visibilidad, incorporando de forma planificada y continuada la participación de agentes externos (por ejemplo, Plan Director) mediante acciones informativas y preventivas.		
MEDIDAS DE APRENDIZAJE			
20	El centro aplica un enfoque funcional en la gestión de conductas, orientado a identificar necesidades no satisfechas y promover respuestas educativas ajustadas para prevenir la escalada de conflictos.		
MEDIDAS DE PARTICIPACIÓN			
21	El centro implementa canales seguros y confidenciales de comunicación y denuncia (buzones, correo, etc.), difundidos de forma sistemática al alumnado y revisados diariamente para asegurar la detección precoz y la intervención inmediata.		
22	El centro implementa círculos de amigos o de apoyo como estrategia de ayuda entre iguales para favorecer la inclusión, la participación y el bienestar del alumnado vulnerable.		
23	El centro identifica y actúa ante señales tempranas de radicalización violenta y discursos de odio , mediante la observación, la detección y la intervención educativa.		
24	El centro identifica y registra indicadores específicos de ciberacoso (cambios conductuales, aislamiento social y somatizaciones) para la detección temprana.		

ÍTEM	PREVENCIÓN PRIMARIA	SÍ/NO	OBSERVACIONES
25	El centro trabaja la desinhibición digital y el desarrollo de la empatía en entornos virtuales como medida preventiva frente al ciberacoso.		
26	El centro contempla los entornos digitales de interacción (redes sociales y videojuegos <i>online</i>) como contextos de riesgo y actúa preventivamente.		
27	El centro incorpora la prevención de riesgos emergentes (IA, <i>deepfakes</i> , manipulación digital) en sus actuaciones de convivencia y ciberconvivencia.		
28	El centro utiliza de forma periódica instrumentos de evaluación (sociogramas, cuestionarios de convivencia, listas de chequeo) para analizar el clima escolar e identificar situaciones de riesgo.		
29	El centro incorpora en sus protocolos una vía rápida de actuación para la retirada de contenidos digitales dañinos , informando y facilitando el acceso a recursos como la AEPD y la Línea 017 del INCIBE.		

Anexo II. Orientaciones para las entrevistas y el registro o acta

Para profundizar en las entrevistas de un protocolo de acoso escolar, debemos pasar del «qué preguntar» al «cómo preguntar». La clave en la fase 3 es el equilibrio entre la obtención de pruebas objetivas y el sostenimiento emocional de los implicados.

NOTA IMPORTANTE DE CONFIDENCIALIDAD

Al finalizar cada entrevista, es vital recordar al alumnado:

«Todo lo que hemos hablado aquí es confidencial para ayudarte. Es muy importante que **no lo comentes con otros compañeros** ni por redes sociales para que podamos solucionar la situación de la mejor manera posible».

A continuación, se detallan orientaciones específicas para cada perfil.

1. Orientaciones para las entrevistas

1. ENTREVISTA CON LA PERSONA DAÑADA (VÍCTIMA): «EL ESPACIO DE SEGURIDAD»

Es la entrevista más crítica del proceso, por lo que requiere una mayor concreción en las orientaciones para su desarrollo. Su objetivo no se limita a la recogida de información (valoración del daño, frecuencia y evidencias, incluidas las digitales), sino que prioriza la contención del impacto emocional inmediato, la generación de un espacio de seguridad y la planificación de medidas de protección.

Orientaciones generales:

- Debe planificarse la creación de un **clima de confianza**.
 - Esto resulta particularmente importante ya que durante la situación vivida han podido debilitarse los nexos de confianza entre alumno/a-profesorado, o puede haberse generado un sentimiento de indefensión aprendida (Luengo Latorre, 2019).
 - Además, el entorno debe ser acogedor y no debe evocar un entorno jerárquico.
- **Comunicación no verbal y clima de la entrevista**: mantener una postura relajada, pero atenta, con una posición no defensiva, contacto visual adecuado y gestos que transmitan escucha y comprensión.
- Atención al estado emocional: observar el estado emocional del alumno o alumna y comprobar de forma continua su nivel de comodidad durante la entrevista.

- **Respeto** del ritmo y del espacio personal: facilitar tiempos de silencio, respetar su espacio personal y evitar cualquier juicio sobre las emociones que exprese.
- **Apoyo** en la reconstrucción de los hechos: normalizar las posibles dificultades para recordar y facilitar la organización del relato mediante referentes temporales y contextuales. Se ofrecerá la posibilidad de elaborar una línea de tiempo que ayude a ordenar los hechos.
- **Acompañamiento emocional**: ante manifestaciones de angustia (llanto, bloqueo, malestar), ofrecer apoyo emocional respetuoso, solicitando consentimiento antes de cualquier acercamiento físico. Validar el sufrimiento expresado mediante mensajes que normalicen la emoción (por ejemplo, «es comprensible que te sientas...», «tienes razones para...»).
- Transmitir **compromiso**, tranquilidad, seguridad y determinación.
- **Recuperación de la sensación de control**: resulta fundamental priorizar que el alumno o alumna recupere la percepción de control sobre la situación. Si durante la entrevista demanda información para reducir la incertidumbre asociada a la indefensión, se le facilitará de forma ajustada, garantizando su papel activo en el proceso y acompañándole desde el apoyo emocional.
- **Focalización en la situación**: centrar la intervención en la situación vivida, el contexto que la ha posibilitado y la forma en que el alumno o alumna está afrontando sus consecuencias, evitando definirle desde la condición de víctima.

Orientaciones específicas:

- **Apertura de la entrevista**: «Estamos aquí porque nos importa tu bienestar. Lo que nos cuentes es confidencial dentro del equipo que te va a ayudar».
- **Técnica de la narrativa libre**: es recomendable permitir que cuenten su historia sin interrupciones iniciales. Solo después realizaríamos preguntas de precisión. Ejemplos:
 - ¿Desde cuándo ocurre? ¿En qué lugares del centro te sientes más inseguro/a?
- **Gestión del ciberacoso**:
 - **Acción**: realizar capturas de pantalla de chats, comentarios o perfiles. Realizar capturas de pantalla completas de conversaciones (incluyendo *scroll* continuo), comentarios, publicaciones y perfiles implicados, asegurando que se visualicen fechas, horas y nombres de usuario o identificadores. Siempre que sea posible, guardar también el historial completo mediante exportación o envío del chat. Conservar los archivos originales (imágenes, videos, audios) sin modificaciones.
 - **Indicaciones**: no borres nada, ni siquiera lo que te duela ver. Estos mensajes son tu protección legal ahora mismo. Tampoco bloqueeas al agresor por ahora, ya que podrías perder información relevante. Evita responder

o interactuar con esa persona mientras recogemos las pruebas. Informa cuanto antes al centro educativo para que podamos activar el protocolo.

- **Cierre de empoderamiento:** asegurar que el alumno o alumna percibe que se ha iniciado una respuesta inmediata, presentándole, si procede, a la persona de apoyo o referencia. Transmitir que ya existe un plan en marcha. Ofrecer la posibilidad de ampliar la información en un momento posterior, comprobar si desea plantear alguna cuestión adicional y agradecer la confianza depositada al compartir su experiencia.

GUION DE ENTREVISTA CON LA PERSONA DAÑADA (VÍCTIMA)

- Narrativa y frecuencia (criterio de repetición)
 - «Cuéntanos con tus palabras qué ha estado pasando últimamente que te hace sentir mal».
 - «¿Recuerdas cuándo fue la primera vez? ¿Y la última?».
 - «¿Con qué frecuencia ocurre? (diaria, varias veces por semana, puntualmente)».
 - «¿Ocurre siempre en el mismo sitio o en diferentes lugares/redes sociales (patio, pasillos, WhatsApp, Instagram, TikTok)?».
- Identificación y roles (criterio de desequilibrio)
 - «¿Quién o quiénes participan en esto? ¿Hay alguien que dirija y otros que sigan?».
 - «¿Hay compañeros/as que lo vean y no digan nada? ¿Alguien te ha intentado ayudar?».
 - «¿Sientes que puedes defenderte o pararlo por ti mismo/a? ¿Por qué?».
- Evidencias digitales (ciberacoso)
 - «¿Te han enviado mensajes, fotos, memes, *stickers* o videos que te duelan? ¿Podemos verlos juntos?».
 - «¿Se han compartido en grupos?, ¿en *stories*? ¿Sabes quién más los tiene?».
- **Instrucción técnica:** vas a hacer capturas de esto ahora mismo. Por favor, no borres nada de tu dispositivo hasta que te avisemos y asegúrate de que se visualicen fechas, horas y nombres de usuario o identificadores.

2. ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE COMETE EL DAÑO (AGRESOR/A): «RESPONSABILIDAD Y CONTRASTE»

Aquí el objetivo es verificar los hechos y evaluar la intencionalidad, la asunción de responsabilidad y el enfoque restaurativo. Asimismo, es importante valorar la capacidad de empatía o remordimiento del alumno.

- **Enfoque de hechos, no de etiquetas:** «Hemos recibido información sobre estas conductas tuyas hacia [nombre de la víctima]».
- **Contraste de evidencias:** si hay pruebas digitales, preséntalas de forma aséptica: «Tenemos constancia de este mensaje en el grupo de (mensajería instantánea, red social, etc.). ¿Qué buscabas conseguir con esto?».
- **Exploración del rol del espectador:** analizar la función del grupo en la situación de acoso, identificando si la conducta se produce de forma individual o hay claves de influencia relacional (se ve reforzada por la presencia, aprobación o pasividad de otros como el «efecto de audiencia»).
- **Finalización:** informar de las medidas correctoras inmediatas (por ejemplo, cambio de grupo o patio activo) subrayando que son para garantizar la convivencia de todos, incluida la suya.

GUION DE ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE HA HECHO DAÑO (PRESUNTO AGRESOR/A)

- Contraste de hechos (criterio de intencionalidad)
 - «Tenemos información sobre algunas situaciones incómodas en la clase/redes. ¿Qué nos puedes decir sobre tu relación con [nombre de la víctima]?».
 - «Se han reportado estos hechos concretos [mencionar hecho sin juzgar]. ¿Cuál es tu versión de lo que pasó?».
 - «¿Cuál era tu intención al hacer/decir eso? ¿Buscabas alguna reacción de los demás?».
- Conciencia del daño (enfoque restaurativo)
 - «¿Cómo crees que se siente [nombre de la víctima] cuando ocurre esto?».
 - «Si esto te pasara a ti o a alguien que quieres, ¿cómo te sentirías?».
 - «¿Qué crees que podrías hacer para solucionar el malestar que se ha generado?».

3. ENTREVISTA CON LOS ESPECTADORES: «RUPTURA DEL SILENCIO»

Se busca identificar a los observadores pasivos y a los «reforzadores» de la agresión. El objetivo es romper la «ley del silencio» y entender la dinámica grupal (quién lidera, quién refuerza y quién calla).

- **Desdramatización:** «No estás en problemas, solo necesitamos tu ayuda para entender cómo son las relaciones en el grupo y mejorar la convivencia en el mismo».
- **Preguntas indirectas:**
 - «¿Has notado si alguien se queda solo en el recreo?».
 - «¿Hay algún grupo de clase donde se pasen memes/*stickers* o bromas pesadas sobre alguien?».
 - «¿En grupos de WhatsApp/Instagram/TikTok has visto mensajes, memes o videos sobre alguien de clase?».
 - «Cuando aparecen, ¿qué suele hacer la gente: reaccionar con emojis, reenviar, comentar o ignorarlo?».
 - «¿Alguna vez has recibido ese contenido? ¿Qué hiciste con él? (verlo, guardarlo, compartirlo, no hacer nada, etc.)».
 - «¿Suelen desaparecer esos mensajes o se quedan y se siguen comentando?».
- **Determinación de gravedad:** ayuda a confirmarse si hay reiteración e intencionalidad.

Nota: en el caso de ciberacoso, el espectador pasivo o reforzador pasa a ser agresor pasivo, por lo que debemos determinar si lo son para corregir conductas y explicarles bien las consecuencias en el ciberacoso del espectador). Para valorar la gravedad en situaciones de ciberacoso, es importante observar conductas que, sin ser agresiones directas, pueden contribuir a mantener o amplificar el daño. Entre los indicadores se incluyen: reaccionar con *likes*, risas o emojis ante contenido ofensivo; visualizar de forma reiterada este tipo de mensajes sin intervenir cuando el daño es evidente; permanecer en grupos donde se producen agresiones continuadas sin reportarlas ni frenarlas; o reenviar contenido de manera puntual «sin intención de hacer daño». Estas conductas, analizadas en su frecuencia y contexto, permiten identificar si existe una dinámica de refuerzo grupal que incrementa la gravedad de la situación y dificulta su resolución (Save the Children España, 2019).

GUION DE ENTREVISTA CON EL ALUMNADO ESPECTADOR

- Apertura (clima de seguridad):
 - «Hola [nombre], te hemos llamado porque queremos mejorar la convivencia en clase. No estás en problemas, pero tu visión como compañero/a es muy importante para ayudarnos a entender qué está pasando».
- Bloque de preguntas (detección de roles):
 - «¿Cómo describirías el ambiente en el grupo/clase últimamente? ¿Hay buen rollo?».
 - «¿Has notado si algún compañero o compañera lo está pasando mal o se queda solo/a?».
 - «Sobre lo que pasó el otro día en [lugar del incidente] o en el grupo de WhatsApp, etc., ¿qué viste o escuchaste tú?».
 - «¿Quiénes suelen ser los que más participan en esas bromas o comentarios? ¿Alguien intenta pararlos?».
 - «¿Crees que esto es algo de un día o que viene pasando desde hace tiempo?» (criterio de repetición).
- Cierre (responsabilidad ética):
 - «Gracias por tu ayuda/sinceridad. Si vuelves a ver algo que te parezca injusto, ¿con quién del centro te sentirías cómodo/a hablando?».

En ciberacoso el espectador que anima, participa o permanece en silencio pasa a ser agresor pasivo, por lo que habrá que explicarle: «A veces, en Internet, no hace falta escribir un mensaje ofensivo para que algo haga daño. Si alguien comparte un contenido que molesta a otra persona y otros lo ven, lo reenvían o reaccionan con risas, eso puede hacer que el problema crezca. A eso le llamamos participar sin querer directamente. No significa que lo hagas con mala intención, pero sí que influye en cómo se siente la otra persona» (Ortega-Ruiz *et al.*, s. f.).

4. ENTREVISTAS CON LAS FAMILIAS: «ALIANZA Y NOTIFICACIÓN»

Deben ser breves, formales y directas. El protocolo exige máxima prudencia:

FAMILIA DE LA PERSONA QUE SUFRE EL DAÑO

- **Comunicación de medidas:** informar de las redes de seguridad ya creadas (fase 2.1).
- **Asesoramiento externo:** entregar información sobre el INCIBE (Línea 017) si hay ciberacoso y explicar qué unidades especializadas podrían intervenir.
- **Compromiso:** pedirles que custodien las pruebas digitales y que no tomen medidas por su cuenta (como contactar con la otra familia) para no entorpecer el protocolo.

GUION DE ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA DAÑADA (VÍCTIMA)

- Apertura (empatía y validación):
 - «Agradecemos que nos hayan comunicado esta situación. El bienestar de su hijo/a es nuestra prioridad absoluta y ya hemos activado medidas de protección inmediatas».
- Bloque de preguntas (impacto y evidencias):
 - «¿Desde cuándo les cuenta su hijo/a que se siente así? ¿Ha manifestado síntomas como no querer venir al centro, dolores de tripa o cambios de sueño?» (síntomas somáticos).
 - «Sobre el ciberacoso: ¿tienen ustedes capturas o mensajes guardados? Es vital no borrar nada para que sirva de base probatoria».
 - «¿Han detectado si estas conductas ocurren también fuera del horario escolar?».
- Cierre (asesoramiento y redes de seguridad):
 - «Le hemos asignado un “alumno/a compañero/a de apoyo” y hemos intensificado la vigilancia en recreos y baños» (fase 2.1).
 - «Les facilitamos el contacto del INCIBE (Línea 017) para asesoramiento técnico legal sobre la huella digital».
 - «Por favor, mantengan la confidencialidad para no interferir en el proceso. Les informaremos del resultado de la valoración en la fase 4».

FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE COMETE EL DAÑO

- **Notificación de apertura:** «Se ha iniciado un protocolo para investigar unos hechos en los que su hijo/a podría estar implicado/a».
- **Enfoque educativo:** recordarles que el objetivo es restaurativo. Se busca que el alumno aprenda a reparar el daño.
- **Supervisión digital:** pedir acceso a los dispositivos del menor en casa para frenar la actividad hostil si se trata de ciberacoso.

GUION DE ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE DAÑA (PRESUNTO/A AGRESOR/A)

- **Apertura (prudencia y notificación):**
 - «Les hemos citado para informarles de que el centro ha iniciado un protocolo de convivencia tras recibir una comunicación sobre unos hechos en los que su hijo/a podría estar implicado/a».
 - «De momento estamos en fase de instrucción (recogida de información). Es fundamental actuar con celeridad y absoluta confidencialidad».
- **Bloque de preguntas (contexto y redes):**
 - «¿Han notado algún cambio de comportamiento en su hijo/a en casa últimamente?».
 - «¿Qué uso hace de las redes sociales y el móvil? ¿Tienen ustedes acceso a lo que publica o comparte?».
 - En el caso de que existan evidencias digitales (ciberacoso): «Tenemos constancia de estas capturas/mensajes. ¿Eran conocedores de esta actividad?».
- **Cierre (compromiso de colaboración):**
 - «Necesitamos que, mientras dure la investigación, supervisen estrechamente su actividad digital y hablen con él/ella sobre la importancia del respeto».
 - «El objetivo es educativo y restaurativo: queremos que aprenda a reparar el daño si se confirma la situación».

2. Estructura técnica del acta (modelo de registro)

Para que el acta o documento de registro tenga validez administrativa, debe contener los siguientes datos:

CAMPO	CONTENIDO A CUMPLIMENTAR
Fecha y hora	
Lugar	Despacho de Orientación/Dirección (espacio privado)
Entrevistadores	Nombre del tutor/a y orientador/a (los dos miembros del equipo de intervención que realizan la entrevista)
Entrevistado/a	Nombre completo del alumno/a o de los familiares
Hechos relatados	Resumen objetivo de las declaraciones (por ejemplo: en lugar de «el alumno parece mentir», poner «el alumno incurre en contradicción respecto a la fecha del evento X»; usar «el alumno manifiesta que...»; evitar adjetivos subjetivos)
Evidencias	Listado de capturas de pantalla numeradas, fotos de notas, audios o testigos mencionados
Medidas preventivas	Recordatorio de las medidas de la fase 2 comunicadas al alumno
Acuerdos/compromisos	Mantener la confidencialidad Custodia de las pruebas digitales No tomar medidas por su cuenta
Firmas	Firma de los dos profesionales que entrevistan y de los familiares (el alumnado no firmará si es menor de edad)

Toda esta información servirá para verificar los tres criterios esenciales: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder.

3. Acta de registro y seguimiento protocolo ciberacoso

N.º CASO: _____ GRUPO: _____ FECHA DE APERTURA: _____

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y DETECCIÓN

- Víctima:
- Alumnado implicado:
- Persona que comunica el hecho: (docente/familia/alumnado/otros).
- Fecha de recepción del indicio: _____
- Canal de agresión detectado: (WhatsApp/redes sociales/IA-deepfake/otros).

2. MEDIDAS INMEDIATAS DE PROTECCIÓN

- Protección a la víctima y entrevista con la misma:
 - Fecha: _____
 - Medida adoptada: (acompañamiento, bloqueo de usuarios, preservación de evidencias).
- Garantía de confidencialidad: se informa a las partes del deber de reserva según la LOPIVI y la Ley de Protección de Datos.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN Y ENTREVISTAS

PERSONA QUE SUFRE EL DAÑO	FECHA
PERSONA QUE CAUSA EL DAÑO	FECHA
ESPECTADORES	FECHA
FAMILIAS	FECHA

4. REGISTRO DE EVIDENCIAS DIGITALES

- Tipo de prueba: (capturas de pantalla con metadatos/URL/mensajes de audio/otros).
- Preservación: ¿se han custodiado las pruebas sin editar para garantizar su validez legal ante una posible *culpa in vigilando*? (sí/no).

5. PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADO (PII)

- Acciones con la persona dañada: (refuerzo de la autoestima, canales de seguridad, etc.).
- Acciones con la persona que agrede: (medidas correctoras restaurativas, tareas de beneficio a la comunidad).
- Acciones con el grupo/espectadores: (círculos de convivencia, formación en empatía digital).

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Fecha prevista de revisión: _____ (se recomienda un seguimiento hasta final de curso).
- Indicadores de resolución: (cese de la violencia, mejora del bienestar emocional del menor).

FIRMAS DE CONFORMIDAD

DIRECCIÓN/COORDINACIÓN DE BIENESTAR	FAMILIA VÍCTIMA	FAMILIA AGRESOR/A

NOTAS PARA EL USO DE ESTA PLANTILLA:

Interés superior del menor: todas las actuaciones registradas en este acta deben priorizar la seguridad del alumnado frente a cualquier otro interés.

Responsabilidad: el centro debe recordar que la falta de registro o la inacción ante estos puntos puede derivar en responsabilidad por omisión o culpa in vigilando.

Enfoque: este acta no busca solo el castigo, sino la reparación del vínculo y el aprendizaje de la convivencia pacífica en red.

