



**Orientaciones para la prevención,
detección y corrección de las
situaciones de acoso escolar en los
centros docentes no universitarios de
la Comunidad de Madrid**

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Referencias legales básicas	4
3. ¿Qué es el acoso escolar?: Identificación	6
3.1. Concepto doctrinal: notas características.....	6
3.2. Consecuencias penales y civiles del acoso escolar	7
3.3. Características de las personas que intervienen	10
3.3.1. Víctimas	10
3.3.2. Acosadores	13
3.3.3. De los espectadores pasivos	14
3.4. El acoso escolar a través de la red: el “ciberbullying”	14
3.5. Secuelas y consecuencias a largo plazo en víctimas y acosadores	15
3.5.1. En la víctima:	15
3.5.2. En el acosador:	16
3.5.3. En los espectadores pasivos:	17
3.5.4. En el conjunto de la comunidad escolar, incluidas las familias:	17
3.5.5. En el resto de la sociedad:.....	17
4. Medidas e intervención del centro	18
4.1. Primera fase: prevención.....	18
4.1.1. Ámbito escolar: medidas tutoriales y curriculares.....	18
4.1.2. Ámbito familiar:	21
4.2. Segunda fase: detección	23
4.2.1. Por qué se produce el acoso	24
4.2.2. Cómo se manifiesta	25
4.2.3. Dónde tiene lugar	26
4.3. Tercera fase: corrección	27
4.3.1. Actuaciones no protocolarias.....	27
<input type="checkbox"/> Con las víctimas.....	29
<input type="checkbox"/> Con las familias de las víctimas	29
<input type="checkbox"/> Con los grupos de iguales	30
<input type="checkbox"/> Con los acosadores	30
<input type="checkbox"/> Con las familias de los acosadores	31
4.3.2. Actuaciones protocolarias (Protocolo de corrección y sanción)	31
4.4. Función educativa de la corrección disciplinaria y sanción, en su caso.....	31
5. Materiales y recursos a disposición de los centros	32
5.1. Bibliografía: Libros y revistas.....	32
5.2. En la web	33
5.3. Otras páginas web.....	35
5.4. Asociaciones y direcciones de interés.....	35
6. Glosario	36

1. Introducción

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en sus artículos 14 y 17, destaca entre sus finalidades la convivencia, las relaciones afectivas, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad cultural y de género. Igualmente, al referirse al proyecto educativo del centro, el artículo 121 dispone que este debe contemplar la atención a la diversidad del alumnado, el plan de convivencia y el respeto al principio de no discriminación y de inclusión educativas. Asume con ello el legislador que los fenómenos que afectan a la convivencia en los centros docentes no se circunscriben únicamente al mantenimiento de la disciplina, sino también a las relaciones entre el alumnado. Este último aspecto, en particular, ha conducido a la toma de conciencia de la gravedad que reviste el acoso y el maltrato escolar, reconocidos recientemente desde diversos ámbitos a pesar de constituir problemas que no son en modo alguno nuevos en los centros.

Al mismo tiempo, existe por parte de los profesionales de la enseñanza una demanda de herramientas que les permitan afrontar de manera eficaz e inmediata las conductas contrarias a la convivencia, de modo particular en los casos de acoso escolar. Ese desconocimiento por parte de los centros docentes conduce a la necesidad de facilitar orientaciones de carácter práctico que ayuden a la comprensión del problema y favorezcan su prevención y detección.

Por todo ello, y dado que entre las funciones que tiene encomendadas la inspección educativa se encuentra la de velar por el cumplimiento de los principios y valores dispuestos en las leyes y demás disposiciones educativas, pero también la de asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones, la Resolución de 29 de agosto de 2011 de la Viceconsejería de Organización Educativa, por la que se aprueba el Plan General de Actuación de la Inspección Educativa para el curso 2011-2012 establece en apartado 3.2 del Anexo, entre las actuaciones de atención preferente, una que tiene por objeto *desarrollar los documentos y protocolos de actuación necesarios en orden a prevenir, detectar, corregir y sancionar las situaciones de acoso escolar que puedan surgir en los centros docentes no universitarios del ámbito de actuación de la Comunidad de Madrid.*

No obstante, la consecución de dicho objetivo de carácter general podría desglosarse, desde nuestro punto de vista, en otros de carácter más concreto que podrían formularse como sigue:



1. Determinar en qué consiste el acoso escolar, sus notas más características, quienes lo protagonizan y qué consecuencias tiene sobre cada uno de sus protagonistas, activos o pasivos.
2. Identificar las conductas características del acoso entre iguales en el ámbito escolar.
3. Prevenir las situaciones de acoso que puedan darse en el centro, así como cualquier otra conducta violenta entre los alumnos, mediante el desarrollo de estrategias para el tratamiento del conflicto de forma pacífica.
4. Proponer un protocolo de actuación para responder a situaciones de acoso detectadas en los centros escolares.
5. Poner a disposición de los centros, y singularmente de los profesores y equipos directivos, unos recursos específicos en relación al tema que nos ocupa.

El presente documento, elaborado por el equipo interterritorial de inspectores designado al efecto, nace, por tanto, con la pretensión de ser un recurso de utilidad para que los profesores y equipos directivos de los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid reflexionen, se impliquen y participen de forma activa y satisfactoria en la prevención y el diagnóstico educativo del acoso escolar y desarrollen estrategias de actuación ante situaciones de esta índole.

2. Referencias legales básicas

La necesidad de proteger a los alumnos de posibles conductas de maltrato o acoso es algo que deriva de la propia dignidad de la persona y que aparece profusamente establecida en normas jurídicas de rango diverso, tanto en internacional como estatal. Sin ánimo exhaustivo, pero dada su importancia, podemos citar las siguientes:

1. **Convención de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989 sobre los Derechos del Niño.** En su artículo 19.1. dispone que *los Estados partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.*
2. **Constitución española:** artículo 10.1 (la dignidad de la persona como fundamento del orden político y de la paz social); y artículos 15,



17, 24 y 27 (derecho a la integridad física y moral, a la libertad y seguridad, a la tutela judicial y efectiva y a la educación), estos últimos incluidos en la sección 1ª, capítulo segundo, título I y que por tanto gozan de una especial protección tanto normativa (desarrollo mediante ley orgánica) como jurisdiccional (recurso de amparo).

3. **Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación:** se relacionan con el problema del acoso el artículo 6.3, en sus apartados b y f (derecho de los alumnos a que se respete su identidad, integridad y dignidad personales y derecho a la protección contra toda agresión física o moral), y el artículo 6.4, en su apartado f, que establece el deber correlativo de respetar la dignidad, la integridad y la intimidad de todos los miembros de la comunidad educativa.
4. **Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid,** que tiene como objeto asegurar las garantías necesarias para el ejercicio de los derechos que reconoce a los menores la Constitución, la Convención sobre los Derechos del Niño y el ordenamiento jurídico en su conjunto, así como regular la actuación de las instituciones públicas y privadas de la Comunidad de Madrid en orden a procurar la atención e integración social de los menores en todos los ámbitos de convivencia (artículos 3, 4, 35 y 49).
5. **Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal:** en su artículo 173.1. (*El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años*) y 197 (Delitos contra la intimidad y el derecho a la propia imagen).
6. **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor,** de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en sus artículos 4.1. (*Los menores tienen derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.*), 4.5 (*Los padres o tutores y los poderes públicos respetarán estos derechos y los protegerán frente a posibles ataques de terceros*), y 13 (*Obligaciones de los ciudadanos de prestación de atención inmediata y de actuación en el ámbito de sus competencias*).
7. **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación:** Se relacionan con el acoso escolar el artículo 1 (*Principios*), en sus apartados c y k (educación en valores y educación para la prevención de conflictos),



y el artículo 2 (*Fines*), en sus apartados b y c (educación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos). Además, de forma específica, la disposición adicional vigesimoprimera (*cambios de centro derivados de acto de violencia*) establece que “*las Administraciones educativas asegurarán la escolarización inmediata de las alumnas o alumnos que se vean afectados por cambios de centro derivados de actos de violencia de género o acoso escolar. Igualmente, facilitarán que los centros educativos presten especial atención a dichos alumnos*”.

En síntesis, puede decirse que el acoso escolar, en cualquiera de sus formas, atenta contra los derechos fundamentales de nuestros alumnos, derechos que exigen, con más fuerza, si cabe, por el hecho de tratarse en la mayoría de los casos de menores de edad, de una especial protección. Esta debe procurarse en el ámbito del centro educativo y exige de todos los miembros de la comunidad escolar sensibilización, esfuerzo y acciones que alejen de nuestros centros el maltrato, el acoso y en definitiva de cualquier atentado contra la dignidad de nuestros escolares.

3. ¿Qué es el acoso escolar?: identificación

3.1. Concepto doctrinal: notas características

Para enfocar debidamente el fenómeno del acoso escolar entre iguales y dado que son muchas las definiciones, resulta oportuno destacar la contemplada en la Instrucción de la Fiscalía General del Estado nº 10/2005, de 6 de octubre (en adelante, Instrucción 10/2005) donde el acoso, también conocido como *bullying* o “violencia horizontal”, se caracteriza por una continuidad en el tiempo, pudiendo consistir los actos concretos que lo integran en agresiones físicas, amenazas, vejaciones, coacciones insultos o en el aislamiento deliberado de la víctima. Concorre, pues, en el acoso, una nota de desequilibrio de poder a partir de circunstancias tan diferentes como la propia presión del grupo, la mayor fortaleza o edad de los acosadores o la existencia de discapacidad en la víctima.

Ampliando esta definición, podemos observar en el acoso escolar alguna o algunas de las siguientes notas que permitirían su identificación:

1. Genera una profunda perturbación en el proceso de socialización de los menores.



2. Dicha perturbación afecta también al acosador, pues no son escasas las probabilidades de que asuma de manera permanente ese rol durante su vida adulta, proyectando su abuso en distintos ámbitos (acoso laboral, violencia doméstica, violencia de género).
3. Es muy difícil de detectar, ya que se produce casi siempre en ausencia de los adultos, y el resto del grupo, que conoce muy bien la situación, a menudo calla y protege con su actitud a los acosadores por temor a convertirse en su víctima.
4. Adopta diversas formas y grados, desde el desprecio y el insulto a la amenaza y la agresión. Una versión reciente del acoso es la que se produce a través de las redes sociales, los teléfonos móviles o el correo electrónico. La modalidad de agresión emocional o psicológica, que es aún más difícil de detectar por los profesores, es si cabe más dolorosa porque puede persistir durante más tiempo y generar angustia, ansiedad y procesos depresivos que si son prolongados e intensos, pueden desembocar en ideas suicidas.
5. Es duradero. Para que hablemos de acoso es necesario que las actitudes de desprecio, violencia o marginación se mantengan en el tiempo.
6. Es consciente e intencionado; busca el daño del acosado.
7. Suele vincularse a la presencia en la víctima de un rasgo que la convierte en diferente del grupo y, de algún modo, la coloca en situación de inferioridad frente a él: aspecto, forma de hablar, origen social, cultura, etnia...
8. No se trata de cosas de niños. Puede provocar problemas psicológicos serios, depresión e incluso intentos de suicidio.
9. Es muy difícil que la víctima logre superar la situación por sí sola, ya que en el fondo del proceso se encuentra una relación de poder en la que el grupo, de algún modo, apoya con su tolerancia implícita, e incluso su participación, ocasional o no, a los acosadores.

3.2. Consecuencias penales y civiles del acoso escolar

Antes de desarrollar el enunciado de este epígrafe, parece oportuno recordar que no existe un tipo específico de delitos que cometan los menores. Así la Ley 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en su artículo 1.1. dice textualmente: *Esta Ley se aplicará para exigir la responsabilidad de las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal o las leyes penales especiales.* Por tanto, los menores que

cometan delitos o faltas tipificadas en el Código Penal o en las Leyes penales especiales, mayores de 14 años y menores de 18, serán responsables penalmente en virtud de lo establecido en la Ley 5/2000 anteriormente citada. Los menores infractores que tengan una edad inferior a 14 años no serán responsables penalmente en virtud de lo establecido en esta misma Ley.

Dicho esto, tampoco debemos olvidar que el concepto de acoso escolar es muy amplio y ofrece tantas perspectivas que puede presentar distintos perfiles jurídico-penales, desde la simple falta a la comisión de un delito grave. Por ello y aunque sea de manera somera, y a título informativo, es necesario tener presente que, cuando los hechos tengan entidad suficiente, pueden integrar los siguientes delitos:

1. **Delito contra la integridad moral.** Previsto en el artículo 173.1. del Código Penal, que establece: *El que infligiere a otra persona un trato degradante menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de dos años*

Dos elementos concurren, pues, en dicho tipo penal:

- a) Infligir un trato degradante a una persona
- b) Que se dé un menoscabo en su integridad moral.

Según reiterada doctrina del Tribunal Supremo, el atentado a la integridad moral debe ser grave, pues si no reviste gravedad estaremos ante la falta tipificada en el artículo 620.2 del Código Penal: *Serán castigados con la pena de multa de diez a veinte días...2º los que causen a otro una amenaza, coacción, injuria o vejación injusta de carácter leve.*

2. **Inducción al suicidio.** El apartado 1 del artículo 143 señala: *El que induzca al suicidio de otro será castigado con la pena de prisión de cuatro a ocho años.*
3. **Concurso de delitos.** Asimismo, si además del atentado a la integridad moral se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, existirá un **concurso de delitos**, lo que significa que se castigarán los hechos separadamente con la pena que le corresponda por los delitos o faltas cometidos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 177 del CP.

Hechas estas consideraciones, y como señala la propia Fiscalía, el ámbito natural de resolución del problema del acoso es la comunidad escolar, entendida como el conjunto de profesores, alumnos, padres y personal de administración y servicios. Los expertos coinciden en que el primer nivel de lucha contra el acoso escolar debe estar liderado por los profesores del centro

y que ellos deben ser los primeros destinatarios de la puesta en conocimiento del problema. El abordaje debe ser conjunto y preferentemente desde los niveles básicos de intervención: padres, profesores y comunidad escolar. (Instrucción 10/2005). El propio Defensor del Pueblo, en el informe titulado *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*, consideraba que *la respuesta normal debe ser, además de la acción preventiva, la que se produce en sede de disciplina escolar*. Tampoco hay que olvidar que en muchos casos estos actos se producirán entre menores de 14 años, condición *sine qua non* para la intervención del sistema penal del menor (artículo 3 de la Ley Orgánica 5/2005, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en adelante LORPM).

Todas estas consideraciones hacen conveniente que se tengan en cuenta las siguientes apreciaciones y recomendaciones:

1. Es esencial que exista una comunicación fluida entre las instancias con competencia en esta materia: Ministerio Fiscal, responsables del centro e inspección educativa, fundamentalmente.
2. Desde la Fiscalía deberá remitirse al centro copia de la denuncia y documentación complementaria.
3. Con independencia de ello, los responsables del centro deberán poner en práctica todas las medidas de atención, cuidado, vigilancia y seguimiento estricto para garantizar que la situación de acoso no persista.
4. De la misma manera, ante la existencia de indicios y sospechas fundadas de que puede existir acoso escolar y una vez aplicados los protocolos de actuación en el centro, este deberá comunicarlo a la Fiscalía de menores o a la autoridad o sus agentes. En efecto, el artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor impone la obligación a toda persona o autoridad de comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un menor sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise. A estos efectos, una situación de acoso continuado no puede considerarse sino una situación de riesgo.
5. En virtud del principio jurídico general de no duplicidad de sanciones (*non bis in ídem*), es necesario asegurarse de que no se imponen dos sanciones, una en el ámbito jurisdiccional y otra en el ámbito administrativo. No obstante, dado que en los supuestos en que no concurre la triple identidad de sujetos, hechos y fundamentos de la infracción penal y administrativa cabe la imposición de las dos sanciones y que los fundamentos de la infracción penal y disciplinaria



de los centros docentes son diferentes, el riesgo de conculcar el referido principio es escaso. Por ello, una vez informada la Fiscalía de Menores, el centro debe iniciar las actuaciones disciplinarias que procedan.

Por último, debemos hacer referencia a la **responsabilidad civil en que pueden incurrir** los menores, sus padres, **el profesorado, los centros educativos o, en el caso de los centros públicos, la propia Administración**, por conductas de acoso escolar imputables a los alumnos. **Esta responsabilidad es exigible**, según los casos, por lo establecido en el Código Civil, Código Penal o LORPM **y puede llegar a ser muy importante económicamente**.

A este respecto, la Circular 9/2011, de 18 de noviembre de 2011, de la Fiscalía General del Estado recuerda lo ya dicho en la Instrucción 10/2005 antes citada. *En supuestos de acoso escolar —dice—, la exigencia de responsabilidad civil a los centros docentes, de conformidad con las pautas establecidas en la Instrucción 10/2005 es especialmente aconsejable, tanto desde el punto de vista de protección a las víctimas como por razones de prevención general positiva.* Lo que significa que la exigencia de responsabilidad civil a los centros docentes por hechos constitutivos de acoso escolar, no sólo se entiende como un mecanismo de resarcimiento de las víctimas, sino como un medio de disuasión para que la comunidad educativa y los centros adopten medidas necesarias para evitarlos.

3.3. Características de las personas que intervienen

En el acoso escolar participan diferentes personas que adoptan roles diferenciados y, al mismo tiempo, variables en función del contexto y del momento en el que se produzca. Para diferenciar bien las figuras que se dan y los roles posibles en el denominado “triángulo del acoso” (víctimas, acosadores y espectadores pasivos), es necesario atender a sus perfiles diferenciadores.

3.3.1. Víctimas

Las víctimas de acoso escolar suelen responder a los rasgos que a continuación se relacionan, aunque ello no quiere decir que todos los alumnos que presentan estos rasgos sean víctimas de acoso, ni que no pueda serlo cualquier alumno que no los presente:

1. Vulnerabilidad física o psicológica.
2. Estrategias de defensa y modo de afrontar el problema inadecuadas: aislamiento, resignación, asunción de culpabilidad...
3. Baja autoestima.



4. Escasas habilidades sociales, en especial cuando van acompañadas de éxito académico y buenas relaciones con los profesores.
5. Discapacidad.
6. Características personales distintas a las dominantes: obesidad, miopía, forma de vestir tradicional o descuidada, falta de higiene, pertenencia a minorías étnicas o culturales...

Asimismo, es característico que la víctima de un acoso escolar no comunique su situación a los adultos que le rodean e incluso tampoco a otros compañeros o amigos. Por ello, cualquier miembro de la comunidad educativa, especialmente profesores y familias, ha de extremar la vigilancia y la observación. Cualquiera que tenga conocimiento de comportamientos que pudieran responder a un caso de acoso escolar deberá comunicarlo de inmediato a la dirección del centro. Algunos indicadores o síntomas que pueden revelar la presencia de una situación de acoso son:

1. Incremento súbito de las faltas de asistencia.
2. Negativa a asistir al centro.
3. Caída drástica del rendimiento escolar.
4. Ausencia de amigos.
5. Problemas de concentración y atención en clase.
6. Cambio de carácter: ansiedad, mutismo, tristeza, irritabilidad, introversión, agresividad, conductas autodestructivas...
7. Somatizaciones: malestar al levantarse, mareos, dolores de cabeza, molestias o alteraciones gastrointestinales, asfixia u opresión en el pecho, temblores, palpitaciones...
8. Alteraciones del apetito o del sueño.
9. Aislamiento.
10. Abandono de aficiones.
11. Evidencias físicas de maltrato como moratones, roturas de ropa, pérdida no justificada de objetos.

En el informe titulado *Acoso y Violencia Escolar en España*, realizado por el Instituto Cisneros X, se señalan 16 indicadores esenciales de alerta para los padres que representan unas claras manifestaciones de estrés postraumático infantil y que por su importancia reproducimos:

1. Viven de forma continua una amenaza difusa e inespecífica sobre ellos mismos, sus padres o hermanos.
2. Muestran depresión reactiva con llanto frecuente e irrefrenable.
3. Comienzan a morderse las uñas (onicofagia).
4. Les invaden imágenes recurrentes o *flashbacks* del acoso que sufren.



5. Sienten terror ante la idea de volver al colegio.
6. Manifiestan dificultades o incluso imposibilidad de hablar del agresor o del grupo de entorno (innombrables).
7. Sufren deterioro y embotamiento intelectual, y pérdidas de memoria.
8. Pierden la capacidad de concentración y sufren problemas de rendimiento académico.
9. Sufren obsesión por el tema del acoso y del colegio.
10. Padecen aislamiento social. No juegan, no salen, permanecen solos.
11. Muestran incapacidad o dificultades para obtener placer o experimentar alegría.
12. Revelan insensibilidad o despersonalización.
13. Incurren en abandono y fracaso escolar. Dejan de estudiar.
14. Padecen insomnio retrógrado o despertar temprano (duermen mal y se despiertan de madrugada, frecuentemente con pesadillas).
15. Manifiestan irritabilidad y sensibilidad a la crítica, al ruido, a los retrasos.
16. Desconfían de los demás. Se muestran tímidos, miedosos, aprensivos, incluso hipocondríacos.

Estos indicadores, que son susceptibles de ser observados con más intensidad y continuidad en el ámbito familiar, pueden ser también detectados en algunos casos en el seno del centro educativo. Ello requiere una actitud de atención y vigilancia permanente, así como la aplicación de determinadas técnicas (sociogramas, tests, debates...) que nos alerten sobre la posibilidad de un presunto acoso escolar. En concreto, los indicadores signados con los números 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 y 16 pueden ser observados por distintos miembros de la comunidad escolar, desde compañeros hasta profesores del alumno, especialmente tutores.

Cualquier atisbo de conducta descrita con esos indicadores que se manifieste en el centro, máxime si está acompañada de referencias en el mismo sentido por parte de la familia, debe conducir a la activación de los protocolos pertinentes, así como a la adopción de medidas preventivas y de protección del alumno que se halle en estas circunstancias.

Por otro lado, la víctima puede responder de diferentes formas, dependiendo del tiempo que lleven repitiéndose las agresiones y cómo afronte el acoso:

1. Respuesta agresiva: reacciona de forma violenta al acoso, aunque queda habitualmente en inferioridad de condiciones cuando se defiende.



2. Respuesta pasiva: susto e indefensión. A veces se queda al margen porque tiene dificultades para ganarse el apoyo de las demás personas.
3. Llamadas de atención: provoca o fastidia y después se queja cuando otras personas le responden.
4. Papel cómplice: adopta el rol de víctima para conseguir aceptación y popularidad.
5. Cambios de rol: imita la conducta de quien acosa o de quien recibe el acoso, según las circunstancias.

3.3.2. Acosadores

El acosador suele responder al siguiente perfil personal, aunque, una vez más, ello no significa que todos los alumnos que encajan en él sean necesariamente acosadores, ni que no pueda serlo un alumno que no lo haga.

1. Suele ser físicamente fuerte.
2. Necesita dominar, tener poder, sentirse superior.
3. Posee un fuerte temperamento, fácilmente enojable.
4. Es impulsivo.
5. Manifiesta baja tolerancia a la frustración.
6. Se muestra desafiante y agresivo hacia los adultos.
7. No suele mostrarse ansiosos ni inseguro.
8. Exhibe comportamientos antisociales tempranos.
9. Es poco popular entre sus compañeros y compañeras; sólo algunos le siguen.
10. Manifiesta actitud negativa hacia la escuela.
11. Sufre de egocentrismo, escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimiento de culpabilidad por el acoso, del que suele responsabilizar a la víctima.
12. Muestra una clara falta de empatía y de capacidad para percibir el dolor ajeno.

En cuanto a las condiciones familiares del acosador, pueden influir situaciones como las siguientes:

1. Familia que está atravesando por un proceso de divorcio o cualquier otra situación traumática, como la muerte de uno de los progenitores o de un familiar especialmente querido.
2. Actitud inadecuada de los padres hacia los hijos: autoritarismo, permisividad, negligencia, incoherencia, desatención...
3. Consumo de alcohol o drogas.

3.3.3. De los espectadores pasivos

La influencia que los agresores ejercen sobre los demás se manifiesta en la falta de apoyo de los compañeros hacia la víctima. Regularmente, los actos de esta índole suelen producirse bajo el conocimiento de compañeros que, inducidos por el contagio social que inhibe la ayuda o el miedo a ser incluidos en el círculo de la víctima, no hacen nada aunque sientan que deben hacerlo. Las principales características de estos observadores pasivos son:

1. Son conscientes del maltrato.
2. Lo toleran y se inhiben sistemáticamente cuando se produce.
3. Conocen a todos los sujetos que intervienen (maltratadores y víctimas), así como las circunstancias concretas que lo rodean.
4. Colaboran en el acoso.
5. Graban agresiones.
6. Las aprueban con su presencia.
7. Refuerzan la conducta de quien acosa.
8. Ignoran y aíslan.

3.4. El acoso escolar a través de la red: el “ciberbullying”¹

Nos hemos referido hasta ahora al acoso escolar que se ejerce, en mayor o menor medida, de manera directa y presencial, en los centros educativos. Sin embargo, tiene cada vez más relevancia otro tipo de acoso que recibe el nombre de *ciberacoso* o *ciberbullying*, que podemos definir como una agresión psicológica que, de forma intencionada y repetida, ejercen uno o varios individuos contra otros utilizando para ello las nuevas tecnologías. Estas conductas, si tuvieran causa en una relación que surja en el ámbito escolar, también serán objeto de intervención desde el ámbito del propio centro.

Algunas de las características que pueden ayudar a distinguir si existe o no ciberacoso son las siguientes:

1. El medio para agredir es de naturaleza tecnológica, ya sea internet (mensajería instantánea, redes sociales, juegos *on line*, chats, páginas personales) o teléfonos móviles (sms, vídeos, fotografías), principalmente
2. Está ligado a situaciones de acoso en la vida real y de acoso escolar.
3. Es habitual el contacto previo entre víctima y agresor en los espacios físicos.

¹ Luengo, Latorre, José Antonio, *Ciberbullying. Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*, Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, Madrid, 2011

4. Es una agresión repetida y duradera en el tiempo, no un hecho puntual. Por ejemplo, el envío aislado de mensajes desagradables, aunque se trata de una acción reprochable, no debería ser considerado como un caso de ciberacoso. Por tanto, la acción debe dilatarse en el tiempo.
5. Puede evidenciarse cierta jerarquía de poder o prestigio social del acosador o acosadores respecto de su víctima, si bien esta característica no se da en todos los casos.

Algunas de las conductas más habituales se manifiestan en situaciones como las siguientes:

1. Remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes.
2. Etiquetar fotos colgadas en redes sociales con comentarios indeseables, exponiendo a la persona implicada a una posible escalada de observaciones, expresiones y comentarios de terceros.
3. Publicar *postings* (acción de enviar un mensaje de correo electrónico a una comunidad virtual, *newsgroup*, lista de correo o foro de discusión), fotos o vídeos desagradables en un perfil, página web o chat.
4. Suplantar la identidad a la hora de expresar manifestaciones desagradables, en un foro de mensajes, en un chat, etc.

3.5. Secuelas y consecuencias a largo plazo en víctimas y acosadores

Las consecuencias que estos comportamientos agresivos y discriminatorios tienen son muy graves, y más aún cuando se producen en una edad temprana, pues pueden dejar secuelas para toda la vida, tanto en la víctima como en el agresor. De una manera sintética, destacan las siguientes:

3.5.1. En la víctima:

Un estudio del Instituto del Instituto de Innovación educativa y Desarrollo Directivo (en adelante IIEDDI) señala una serie de secuelas del acoso escolar, que se encuadran en ocho escalas clínicas:

- 1.- Estrés.
- 2.-Depresión.
- 3.-Ansiedad.
- 4.-Flashbacks. ²

² El acontecimiento traumático es reexperimentado persistentemente en al menos una de estas formas: imágenes, pensamientos, sueños, ilusiones, episodios recurrentes o sensación de



- 5.-Ideas suicidas.
- 6.-Deterioro de la autoestima.
- 7.-Somatizaciones diversas.
- 8.-Imagen negativa de sí mismos.

Según el mismo estudio, de cada 100 niños víctimas de acoso escolar

1. 54 presentan indicadores de estrés postraumático, que se caracteriza por al menos:
 - a) Ansiedad generalizada.
 - b) Inquietud psicomotora.
 - c) Evitación y terror a ir al colegio.
 - d) Pensamientos invasivos.
 - e) Insomnio.
 - f) Hipervigilancia.
 - g) Problemas de concentración o de memoria.
 - h) Distimia.³
2. 55 presentan indicadores de depresión.
3. 43 presentan indicadores de ansiedad.
4. 30 presentan flashbacks.
5. 38 presentan riesgo autolítico⁴ elevado.
6. 57 presentan disminución de la autoestima.
7. 55 presentan somatizaciones.
8. 53 tienen una imagen negativa de sí mismos.

3.5.2. En el acosador:

Algunas de las consecuencias que se evidencian en los agresores son:

1. Generalización de su conducta para establecer vínculos sociales.
2. Aumento de los problemas que le llevaron a abusar de su fuerza.
3. Disminución de la capacidad de comprensión moral y empatía.
4. Identificación con el modelo de dominio-sumisión que subyace tras el acoso.
5. Riesgo de seguir utilizando la violencia en el futuro en el mismo y en otros contextos. Como señala la Instrucción de Fiscalía: "...a largo

estar reviviendo la experiencia, y malestar al exponerse a objetos o situaciones que recuerdan el acontecimiento traumático

³ Tipo crónico de depresión en el cual los estados de ánimo de una persona están regularmente bajos. El principal síntoma de distimia es un estado de desánimo, pesadumbre o tristeza casi todos los días durante al menos durante 2 años. En los niños y adolescentes, el estado de ánimo puede ser irritable en lugar de deprimido y puede durar al menos un año

⁴ Ideación suicida



plazo existen altas probabilidades de que el acosador escolar asuma permanentemente ese rol durante su vida adulta, proyectando los abusos sobre los más débiles en el trabajo (*mobbing*) y/o en la familia (violencia doméstica, violencia de género)”

6. Antesala de conductas delictivas.

3.5.3. En los espectadores pasivos:

En este caso, las consecuencias más habituales son las siguientes:

1. Refuerzo para posturas individualistas y egoístas.
2. Falta de sensibilidad ante los casos de violencia.
3. Valoración positiva de la conducta agresiva.
4. Apatía.
5. Insolidaridad respecto a los problemas de los demás.
6. Riesgo de ser en el futuro protagonistas de la violencia.

3.5.4. En el conjunto de la comunidad escolar, incluidas las familias:

Pero también el conjunto de la comunidad escolar se ve afectado por el acoso, que redunda en las siguientes manifestaciones negativas:

1. Reducción de la calidad de vida de las personas.
2. Dificultad para el logro de la mayoría de sus objetivos (valores, calidad, sensibilidad...)
3. Aumento de tensiones.
4. Escalada de graves consecuencias.

3.5.5. En el resto de la sociedad:

Por último, la sociedad misma, en su conjunto, sufre también de las consecuencias del acoso, que favorece la extensión de los problemas siguientes:

1. Antítesis de los valores democráticos de igualdad, tolerancia y paz.
2. Falta de respeto mutuo.
3. Sustitución de los valores anteriores por otros en los que predomina la violencia, el miedo, el sometimiento y las actitudes acríticas y cómplices.
4. Degradación de las personas y de sus relaciones, y desprestigio de los métodos de resolución de conflictos basados en el diálogo, el compromiso y el acuerdo.

4. Medidas e intervención del centro

4.1. Primera fase: prevención

Existen poderosas razones que fundamentan la necesidad de prevenir el acoso escolar de manera que se eviten daños socio-emocionales que implican a todos aquellos que intervienen en él. Algunas de ellas son:

1. Los discentes de educación primaria y educación secundaria son personas especialmente vulnerables y en proceso de desarrollo que tienen el derecho constitucional a que se respete su integridad física y psicológica; a estar protegidos ante cualquier forma de explotación, maltrato físico, psicológico o sexual, y al aprendizaje en un contexto escolar seguro y positivo.
2. Es un problema emergente de la sociedad actual.
3. Provoca graves consecuencias en los implicados.

Por otro lado, al tratar la prevención del acoso escolar en sentido estricto, se pueden distinguir dos niveles:

La denominada **prevención primaria**, que se aplicaría antes de que se detecte ningún indicio del problema. Su objetivo sería evitar conductas de acoso mediante la información y la sensibilización, y en ella estarían implicados todos los miembros de la comunidad educativa: alumnos, profesores, familia. A ella, nos referiremos en el presente capítulo.

Una **prevención secundaria**, que se produciría cuando ya ha surgido algún episodio de acoso escolar susceptible de ser detectado e identificado precozmente. Una intervención rápida cuando todavía es un proceso incipiente podría evitar la consolidación del problema. Este nivel implicaría concretamente a los tutores, familias y alumnos más próximos y aludiremos a él en la siguiente fase, denominada “de detección”.

A grandes rasgos es conveniente diferenciar dos ámbitos de actuación preventiva:

1. Escolar, en la que se abarcarían estrategias tanto en relación con el centro educativo como de carácter tutorial.
2. Familiar, relacionada con la participación de los padres en la vida de los centro.

4.1.1. Ámbito escolar: medidas tutoriales y curriculares.

La prevención debe comenzar por una línea maestra de actuación coordinada y consensuada por todo el centro, que tendrá su reflejo documental en el proyecto educativo del centro, el plan de acción tutorial, el plan de orientación académica y profesional, el reglamento de régimen interior y, por

supuesto, en el plan de convivencia, de forma que todos puedan trabajar de forma consensuada y coordinada en la prevención del acoso escolar.

Algunas orientaciones que podrían ser contempladas en los referidos documentos institucionales son:

1. Normas de convivencia del centro realmente respetadas por todos.
2. Jornadas de sensibilización dirigidas tanto a profesores, como a padres y alumnos.
3. Participación en cursos de formación dirigidos a distintos miembros de la comunidad educativa en las que se traten temas específicos relacionados con este problema.
4. Potenciación de la figura del tutor para que se constituya en referente y persona de confianza en caso de sufrir algún tipo de maltrato o humillación en el centro.

En cualquier caso, las medidas que aquí proponemos podrían organizarse en dos niveles bien diferenciados: el ámbito tutorial y el ámbito del propio currículo.

En cuanto a **las medidas tutoriales**, parece lógico asumir que es el ámbito de la tutoría uno de los más eficaces a la hora de prevenir eficazmente el acoso. Fomentando a través de las actividades de tutoría la amistad y la integración se mejora también de forma considerable la calidad de vida de los centros, así como las oportunidades de aprender importantes habilidades sociales. Asimismo, el papel desempeñado por profesor tutor tiene una importancia capital para contribuir en la prevención, lo que implica a su vez dotarlo de las competencias necesarias para ello en la resolución de conflictos, mediación escolar, agresión o el propio acoso escolar.

Una reflexión más amplia, nos permitiría diferenciar las actuaciones en tres ámbitos:

1. **Actuaciones del tutor en relación con el alumno considerado de forma individual:** conocimiento del alumno y de sus características psicológicas más importantes, rendimiento académico, habilidades de inserción social, condicionantes familiares, expectativas depositadas en el alumno por los profesores, la familia y él mismo, autoestima, etc.
2. **Actuaciones del tutor en relación con el grupo-clase.** El aula es el lugar de convivencia por excelencia dentro de la escuela, así como el núcleo de socialización más próximo al alumno y, por tanto, el ámbito natural donde se deberá trabajar todo aquello que pueda fomentar un clima positivo en el que todos y cada uno se puedan desarrollar como personas, donde la violencia no tiene cabida y se desarrollan pautas de convivencia aceptadas e interiorizadas por todos. Para conseguirlo se



pueden seguir diferentes tipos de estrategias que conduzcan a la conformación del grupo: grado de inserción de cada uno de los alumnos en el grupo; liderazgo del mismo (positivo o negativo); cohesión en torno a ese liderazgo; desestructuración, en su caso, del grupo (los alumnos no sienten apego de pertenencia); adjudicación forzada de roles para algunos (el payaso, el tonto, el fuerte, el “mariquita”, el chivato...); asunción “voluntaria” de roles, en muchos casos como medio de defensa... En resumen, se debe conocer en profundidad la estructura y conformación del grupo porque un grupo enfermo (igual que una sociedad enferma) favorece y justifica todo tipo de conductas inadecuadas.

3. **Acción tutorial con respecto a las familias**, sobre todo en dos niveles:
 - a. Consideradas individualmente, esto es, tratando aspectos concretos que afectan de manera particular a algún escolar.
 - b. Acción tutorial con las familias entendidas como un grupo: reuniones y escuelas de padres, entre otros. Es muy importante que las familias se pongan cara y nombre. Los problemas se tratan de forma muy diferente cuando esto ocurre. En este ámbito también es esencial crear ese “grupo de padres de 1º A...” que tenga la sensación de que efectivamente lo es y que como tal pueden actuar, conocer y participar en la resolución de los problemas que afecten a sus hijos como integrantes de ese grupo-clase.

Este tipo de actuaciones debe realizarse cuanto antes. En primaria, en los niveles inferiores esto es una realidad cotidiana que se va perdiendo en niveles superiores (5º y 6º); en secundaria obligatoria debería iniciarse en 1º, dando continuidad a lo realizado y no estaría fuera de lugar incluso establecer “obligaciones” asumibles de participación y corresponsabilidad que se deben extender a todos los ámbitos (académico, participativo, informativo, relacional...)

Respecto a las medidas curriculares, las estrategias adoptadas para la prevención del acoso pueden partir de unos objetivos generales establecidos en el proyecto educativo de centro y concretados en unos objetivos y contenidos reflejados en las concreciones del currículo, el plan de convivencia o el plan de acción tutorial. Algunas de las líneas de trabajo para la prevención del acoso escolar son:

1. Promover metodologías que favorezcan la interacción, el aprendizaje cooperativo y la responsabilidad compartida.

2. Potenciar un rol del profesor que favorezca la empatía, el diálogo y las actitudes de acercamiento y buena disposición.
3. Favorecer los estilos de aprendizaje que valoren la diversidad (ACIS, flexibilidad grupal...)
4. Trabajar el conocimiento del alumno (desarrollo evolutivo, características emocionales, capacidades de inserción social, de relación interpersonal...)
5. Trabajar contenidos funcionales y útiles para la vida, contenidos actitudinales (respeto a la diferencia, a la diversidad...) y contenidos procedimentales (escucha, alumnado protagonista de su aprendizaje, currículo inclusivo...)
6. Aplicar programas en comunicación y habilidades sociales que permitan afrontar situaciones de conflicto en positivo.
7. Enseñar los valores de igualdad y respeto mutuo, tratando obstáculos como son el racismo o el sexismo.
8. Fomentar la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, coordinando derechos y deberes.

Asimismo, en el propio currículo de algunas de las áreas o materias que constituyen la educación primaria y secundaria se abarcan contenidos relacionados con el respeto a las personas, las normas y la convivencia democrática. Así, por ejemplo desde las materias “Educación para la ciudadanía” o “Educación ético-cívica” se pueden trabajar temas como la relación entre democracia e igualdad, la construcción de los derechos humanos como base de la convivencia, el racismo y la xenofobia, o el sexismo y la violencia de género. También de forma transversal en todas las áreas y materias se pueden fomentar valores y actitudes relacionadas con el respeto a las normas de convivencia. La educación en la competencia social y ciudadana y la autonomía personal es una forma de conseguir y de prevenir conductas poco saludables en los centros educativos. Enseñar habilidades que permitan comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales a través de dimensiones como la conciencia emocional, el control de la impulsividad, el trabajo en equipo, el cuidarse de sí mismo y de los demás proporcionará una extraordinaria ayuda para la prevención del acoso escolar entre iguales.

4.1.2. Ámbito familiar:

Con la democratización de las escuelas se instaura la participación de los padres y madres en la vida de los centros: se crean las asociaciones de padres y madres y existen representantes de los padres y madres en los

consejos escolares. Aun así, en la actualidad la vinculación de las familias con la comunidad educativa sigue siendo una asignatura pendiente. Instituir vías de comunicación permanente con ellas, más allá de las informaciones puntuales, debería ser una de las tareas prioritarias de los centros, ya que con ello se contribuiría a crear una nueva sensibilidad educativa indispensable en la prevención del acoso escolar que pasaría por:

1. Hacer sentir a las familias que los centros educativos no son medios hostiles sino lugares de encuentro y diálogo.
2. Ayudar a educar a los padres a través de la educación de sus hijos y viceversa.
3. Promover relaciones fluidas entre las familias.

La colaboración y coordinación en la prevención también permitiría la observación de sus hijos de manera que les fuera posible detectar los primeros indicios del problema. A través de la educación familiar, los hijos deben tener garantizadas ciertas condiciones básicas, de las que depende su calidad y que contribuyen a prevenir cualquier tipo de violencia:

1. Una relación afectiva cálida, que proporcione seguridad sin proteger en exceso.
2. Un cuidado atento, adecuado a las cambiantes necesidades de seguridad y autonomía que se producen con la edad.
3. Una disciplina consistente, sin caer en el autoritarismo ni en la negligencia, que ayude a respetar ciertos límites y aprender a establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, la antítesis de la violencia y del modelo de sumisión-dominio en el que se basa.
4. Contextos y rutinas de comunicación en los que los adultos estén dedicados exclusivamente a compartir los juegos y actividades con sus hijos.
5. Motivación por ser eficaz y por superarse, educando en las habilidades necesarias para lograrlo.
6. Oportunidades y habilidades para establecer relaciones de amistad basadas en el respeto mutuo.
7. Colaboración con la escuela, buscando conjuntamente soluciones para afrontar mejor un problema compartido.
8. Protección a los niños y a los adolescentes de la violencia que llega desde las pantallas de la televisión y otras tecnologías, mientras se les educa en su utilización con fines educativos.
9. Comprensión recíproca de padres e hijos.

Teniendo en cuenta todo esto, puede entenderse la especial relevancia que la colaboración de la escuela con las familias puede tener en la prevención

el acoso escolar y otras formas de violencia. Dicha colaboración es aún más necesaria en aquellos casos en que existen riesgos potenciales. Sin embargo, la escuela suele quejarse con frecuencia de que son precisamente las familias de alumnos con conductas violentas las que menos participan en las actividades organizadas al efecto. Al tratar de averiguar por qué, se observa que a veces estas familias encuentran el contexto escolar como un lugar que les resulta hostil, y las actividades a las que se les convoca como una amenaza que no se atreven a afrontar. Para superar estas dificultades conviene sustituir la tendencia que a veces se produce a “buscar quien tiene la culpa” por un esquema de colaboración en el que escuela y familia se vean como aliadas para resolver un problema compartido.

4.2. Segunda fase: detección

Este capítulo aborda el diagnóstico con el que los centros pueden detectar los casos de acoso escolar recogiendo toda la información que permita establecer objetivamente lo que está sucediendo y, a su vez, decidir cuál es la intervención más adecuada para actuar (ver anexo I del *Protocolo*). Gracias a ello se puede:

1. Establecer por consenso qué es el acoso escolar.
2. Determinar su extensión de forma objetiva, evitando confundirlo con otras conductas o actos que no formarían parte de del fenómeno propiamente dicho.
3. Recoger la información en instrumentos apropiados y útiles que ayuden al tratamiento más adecuado.
4. Conocer las características de cada centro, analizando y evaluando su incidencia.

La necesidad de detectar cuanto antes este fenómeno nace de una realidad en la que una parte importante del profesorado no se entera de lo que está sucediendo y, cuando lo hace, no se siente preparado para afrontarlo. De hecho es el último colectivo al que el alumnado comunica lo que sucede. Ello conlleva una dificultad añadida para la detección e intervención puesto que, cuando los casos salen a la luz, la escalada de agresiones suele estar en unos altos grados de intensidad. Cuando estamos ante los primeros indicios de acoso, lejos de minimizarlos, debemos prestarles toda la atención para conseguir neutralizarlos causando el mínimo daño en las personas implicadas y en el propio centro educativo. Por tanto es necesario no sólo alertar a los adultos sobre la importancia de estos hechos para que mantengan una actitud vigilante y atenta, sino también para concretar y definir con claridad con los

alumnos qué tipos de actitudes y de relaciones no son permisibles y, por consiguiente, deberían comunicarse en caso de que se produzcan (ver anexo II del *Protocolo*). Algunas iniciativas positivas reseñables en este sentido se han basado en el entrenamiento en la observación de situaciones de maltrato para el profesorado y el alumnado.

Para realizar un buen diagnóstico es necesario partir, además del análisis de los rasgos característicos en los perfiles del denominado “triángulo del acoso”, de otros criterios básicos que pueden definir el problema (ver anexo III del *Protocolo*).

4.2.1. Por qué se produce el acoso

Para erradicar el acoso escolar es necesario reconocer que las condiciones que lo provocan son múltiples y complejas. No posee una sola causa, sino que son una suma de circunstancias las que favorecen su aparición ante la ausencia de condiciones protectoras suficientes que lo eviten.

Al igual que en otras manifestaciones de violencia, las condiciones que conducen al acoso escolar suelen situarse tanto en la trayectoria del individuo violento como en el entorno en el que se produce, pudiendo responder a una amplia diversidad de factores: sociales, culturales, familiares, escolares, grupales o personales.

El ambiente es un factor fundamental que es preciso analizar en los distintos niveles y contextos en los que transcurre la vida de sus protagonistas: la escuela, la familia, las relaciones entre ambas, las oportunidades de ocio, la influencia de los medios de comunicación o el apoyo que a la violencia proporcionan algunas creencias y estructuras de la sociedad.

Entre las condiciones de riesgo detectadas en estudios científicos y que suelen verse reflejadas en la mayoría de los casos de violencia escolar, cabe destacar:

1. Exclusión social o sentimiento de exclusión.
2. Carencias de afecto, dedicación y actitudes negativas de la familia.
3. Falta de una adecuada enseñanza de los límites a causa de un grado excesivo de permisividad de los padres ante una conducta agresiva del hijo.
4. Exposición a la violencia a través de los medios de comunicación.
5. Presencia de alcoholismo en la familia.
6. Integración en grupos de iguales de orientación negativa.
7. Justificación de la violencia, o contradicciones existentes en torno a ella en el conjunto de la sociedad.

Más adelante se tratará la prevención, pero de manera general en estos casos existe una ausencia de condiciones que hubieran podido proteger de los riesgos mencionados, como modelos positivos y solidarios, colaboración entre la familia y la escuela, contextos de ocio y grupos de pertenencia constructivos o adultos disponibles y atentos para ayudar.

4.2.2. Cómo se manifiesta.

Como conductas concretas de acoso podemos señalar tres criterios básicos que, cuando se conjugan entre sí, se convierten en señales de alarma que pueden conducir a la detección de un posible caso de acoso escolar:

1. **Se produce una conducta hostil** de uno o varios hacia otro consistente en comportamientos como los siguientes:

- Poner a la víctima motes humillantes que lo señalan frente a los demás.
- Hacerle el vacío, no hablarle o decir a otros que no estén con él o que no le hablen.
- Reírse de él cuando se equivoca.
- Contar mentiras sobre él o acusarle de cosas que no ha dicho o no ha hecho.
- Meterse con él por su forma de ser, de vestir o de hablar.
- Burlarse de su apariencia física.
- No dejarle jugar con el grupo.
- Burlarse de él mediante imitaciones o gestos.
- Chillarle o gritarle.
- Criticarlo por todo lo que hace.
- Cambiar el significado de lo que dice.
- Pegarle collejas, puñetazos y patadas.
- No dejarle hablar.
- Esconderle cosas.
- Ponerle en ridículo ante los demás.
- Insultarle o meterse con él para hacerle llorar.
- Robar sus cosas.
- Bombardearlo con mensajes de móvil o en las redes sociales.
- Como dato significativo, el estudio del Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo señala que de cada 100 niños víctimas de acoso escolar, el número que se indica sufren las siguientes manifestaciones:



- i. Veintinueve niños refieren comportamientos de bloqueo social contra ellos.
- ii. Veintiún niños señalan hostigamiento, insultos y maltrato verbal.
- iii. Veinte niños refieren intentos de manipular, deteriorar o alterar a la baja su imagen social ante los demás.
- iv. Diecisiete niños refieren coacciones y chantajes
- v. Dieciséis niños refieren exclusión social contra ellos.
- vi. Catorce niños refieren actos de intimidación contra ellos.
- vii. Trece niños refieren agresiones físicas directas contra ellos.
- viii. Nueve niños refieren amenazas contra ellos o sus familiares.

2. **Esa conducta es sistemática**, es decir, se repite como una constante; se mantiene en el tiempo.
3. **Afecta a todos los niveles de la vida del alumno**: académico, afectivo, emocional, familiar, etc.

4.2.3. Dónde tiene lugar

Es notorio que tanto los profesores como los padres consideran que los problemas de convivencia en el contexto escolar entre los niños han aumentado en los últimos años. Puede decirse que prácticamente en cualquier momento, lugar o situación en la que no se encuentre presente un profesor o cualquier otra figura de autoridad puede producirse una situación de acoso. Por eso se trata de un fenómeno tan difícil de detectar que implica la presencia de un adulto que pueda inhibir este tipo de conducta.

Por otro lado, no es la escuela el único contexto en el que el fenómeno surge y se desarrolla. Hay que tener en cuenta otros relacionados con él, donde el alumno interactúa, incluido el virtual, en auge en la actualidad.

De modo orientativo, cabe señalar algunos lugares y momentos en que el acoso suele manifestarse:

- A la entrada y salida del centro.
- En el recreo.
- En los cambios de clase, en pasillos o baños.
- En la misma aula, cuando el profesor no mira.
- En el comedor.

- En la ruta escolar.
- En las excursiones o visitas.
- A través de llamadas o, sobre todo, mensajes de móvil.
- En las redes sociales o mediante e-mail.

4.3. Tercera fase: corrección

Hay que intervenir a la primera señal (que suele ser un insulto, una humillación, amenaza...) para que la violencia no se agrave ni se repita. De lo contrario, por su propia naturaleza, existe el riesgo de que vaya a más, siendo cada vez mayor el daño provocado y más difícil la intervención.

Cualquiera que tenga conocimiento de comportamientos que pudieran responder a un caso de acoso escolar deberá comunicarlo de inmediato a la dirección del centro (ver anexo II del *Protocolo*). En casos excepcionales, con el fin de garantizar la confidencialidad, será el propio director el que cumplimente el citado anexo.

El profesorado debe tomar medidas educativas y de protección inmediatas, independientemente de que haya denuncias de las familias en la policía o en la Fiscalía de Menores (recomendación de la Instrucción 10/2005 de la Fiscalía del Estado). Cuando sea oportuno, se deben adoptar medidas cautelares, que no son contradictorias con las medidas educativas propuestas.

Como complemento de las medidas correctoras protocolarias, los especialistas en la orientación de cada centro en colaboración con el profesor tutor y, si fuese conveniente, con la implicación del resto del profesorado y de la familia, deberían elaborar y desarrollar un programa adaptado a cada alumno que incurriese en conductas disruptivas con la finalidad de mejorar su integración en el centro.

4.3.1. Actuaciones no protocolarias

Algunas de las medidas que pueden aplicarse una vez detectado un caso de acoso deben ser abordadas desde distintos ámbitos, aunque son las tutoriales y las organizativas las más adecuadas.

1. **Las de carácter tutorial** pueden ser diferenciadas a su vez según el rol del triángulo del acoso. **Con la víctima**, es conveniente que el propio Departamento de Orientación inicie un programa para reforzar su autoestima, además de que se le proporcione una atención individualizada en las clases; se trabajen dinámicas de trabajo en grupo, se apliquen programas de apoyo entre compañeros o se produzcan reuniones con la familia para orientar su actuación y presentar posibles apoyos externos. **Con los agresores** es esencial



fomentar el diálogo para concienciarles de su actitud negativa. También desde el Departamento de Orientación resulta conveniente ofrecer estrategias de modificación de conducta junto a programas de comunicación y habilidades sociales.

2. **Desde el ámbito organizativo** del centro, puede ser necesario tomar medidas como, por ejemplo, los cambios en la organización del aula, los cambios de grupo, la reorganización de horarios, el incremento de vigilancia en los pasillos y patios e incluso la revisión del propio RRI para adaptarlo a las circunstancias que se van produciendo. En cualquier caso, todo ello requiere del acuerdo y coordinación del profesorado sobre su actuación.

Asimismo, hay que recordar que el propio *Decreto 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid* señala en su artículo 23 la posibilidad de que el director pueda decidir, previa comunicación al consejo escolar, la adopción de medidas provisionales, entre las cuales pueden incluirse la suspensión de asistencia al centro o a determinadas actividades o clases por un periodo no superior a cinco días lectivos.

Por otra parte, una vez detectado el acoso escolar, ¿qué comportamientos se deben evitar?:

1. Tendencia a minimizar la gravedad de las agresiones entre iguales o quitar importancia a los hechos, descalificándolos con expresiones como “son cosas de niños”, “así te despabilas un poco, que falta te hace” o “eso no es nada; siempre ha pasado”.
2. Insuficiencia de la respuesta que la escuela da cuando se produce violencia entre escolares, que deja a las víctimas sin la ayuda que necesitarían para salir de la situación y suele ser interpretada por los agresores como un apoyo implícito.
3. Culpabilizar a la víctima, insinuando que se lo merece de algún modo por su falta de habilidades sociales o por lo “raro” que es.
4. Romper la confidencialidad de los testimonios recibidos, haciendo pública la identidad de las víctimas o los confidentes.
5. Citar simultáneamente a los presuntos acosadores y a la víctima o a sus respectivas familias para llevar a cabo un careo entre ellos.
6. Utilizar herramientas de mediación como si nos encontrásemos ante un conflicto entre iguales, cuando en el acoso subyace siempre una relación desequilibrada de poder.

7. Esperar sin más a que nos resuelvan el problema desde fuera los servicios sociales o cualquier otra institución con la que cuente la localidad o la Administración sin tomar de inmediato cartas en el asunto.

Además de todo ello, resulta oportuno tener presentes una serie de comportamientos y actitudes que puede resultar útil tener siempre presentes en el trato con los distintos colectivos implicados en las conductas de acoso. Estas actitudes y comportamientos son los siguientes:

- **Con las víctimas**
 - Ponerse en su lugar.
 - Escucharlas con atención y tomar en serio lo que cuentan con el fin de conocer cómo se siente y las situaciones a las que se enfrenta.
 - Respetar la confidencialidad.
 - Despertar su confianza, asegurándole que le ayudaremos a resolver el problema.
 - Nombrar a un profesor responsable del caso para que ayude y apoye al acosado y vigile para que no se repita el acoso.
- **Con las familias de las víctimas**
 - Ponerse en su lugar.
 - Tranquilizarlas, disuadiéndolas de cualquier respuesta violenta y asegurándoles que el centro va a implicarse por completo en el caso.
 - Transmitirles la necesidad de su colaboración, pues la lucha contra el acoso es imposible sin la colaboración de todos los implicados (alumnos, familia, centro).
 - Evitar cargar sobre ellas demasiada responsabilidad, como si de ellas fuera la culpa y de ellas dependiera en exclusiva la solución.
 - Comunicarse en todo momento con ellas, manteniéndola al día de las medidas adoptadas y los progresos observados.
 - Proporcionarles información sobre los recursos disponibles fuera del centro y ofrecerles pautas de trabajo para facilitar la solución del problema.

Asimismo, las propias familias, ante la sospecha de que su hijo pueda estar sufriendo acoso escolar, deben hablar con él, haciéndole ver que el silencio no le llevará a nada; asegurándose de que comprenda que cuenta con su amor y su apoyo totales e incondicionales y tratando de eliminar cualquier posible sentimiento



de culpabilidad. En líneas generales, las propias familias deben tratar de:

- Persuadir a su hijo de que evite por completo el contacto con sus acosadores y renuncie a cualquier respuesta violenta que podría agravar el problema.
- Incrementar el tiempo que pasan con su hijo y realizar con él alguna actividad motivadora que pueda ayudarle a sentirse querido y recuperar su autoestima.
- Poner el asunto en conocimiento del centro, a través del tutor o el departamento de orientación y solicitar su implicación en el caso.
- Evitar cualquier respuesta unilateral, violenta o no, dirigida hacia los presuntos maltratadores o sus familias.
- Colaborar con el centro en todo aquello que les pida.

▪ **Con los grupos de iguales**

- Recabar información del grupo mediante entrevistas individuales en las que quede asegurada la confidencialidad.
- Nombrar ayudantes o colaboradores entre los alumnos con mayor aceptación de sus iguales.
- Desarrollar en las tutorías actividades grupales de prevención del acoso, concienciación de la posible gravedad de los daños causados e implicación de la totalidad del grupo en la solución de los posibles casos.

▪ **Con los acosadores**

- No empezar directamente con sanciones.
- Entrevistarse por separado con cada uno de ellos.
- Mantener conversaciones sinceras, sin inculparlos directamente desde el principio y preservando la identidad de los informadores y de las personas que sufren el acoso.
- Abrir la puerta al arrepentimiento espontáneo, la petición de disculpas y la reparación del daño causado.
- Realizar un seguimiento directo, duradero y cercano hasta el momento en que se cuente con evidencias de que la situación no ha vuelto a repetirse.

▪ **Con las familias de los acosadores**

- Alimentar una actitud más de escucha que de acusación o juicio, con el fin de facilitar su implicación en el problema y su cooperación para resolverlo.
- Asegurar la confidencialidad de las actuaciones.
- Informarles periódicamente de las medidas adoptadas y el progreso alcanzado en la solución del problema.

4.3.2. Actuaciones protocolarias (Protocolo de corrección y sanción)

(Ver Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso en los centros no universitarios de la Comunidad de Madrid).

4.4. Función educativa de la corrección disciplinaria y sanción, en su caso

Uno de los aspectos destacables del Decreto 15/2007, de 19 de abril es el tratamiento que se da a las conductas que vulneran los derechos de los miembros de la comunidad educativa, confiriéndole un sentido positivo que contribuye a un proceso educativo más ordenado. Así el artículo 17, apartado a) del Decreto 15/2007 dispone que en la adopción de sanciones disciplinarias y de medidas provisionales, se deberán tener en cuenta entre otros criterios que *la imposición de sanciones tendrá finalidad y carácter educativo, y se procurará la mejora de la convivencia en el centro.*

Las medidas educativas correctoras deben tener contenido y función esencialmente educativos, recuperadores y de reconducción de la conducta. Tratar de corregir únicamente mediante la sanción puede no ser efectivo si no va acompañado de un proceso educativo sistemático que promueva la adquisición de las competencias básicas “social y ciudadana” y en el “desarrollo y autonomía personal”. En cualquier caso, estas medidas no podrán implicar la privación del derecho a la educación obligatoria ni atentar contra la dignidad de las personas menores y garantizarán el respeto de los derechos del resto del alumnado y procurarán la mejora de la convivencia en el centro docente. Cuando sea necesario determinar una medida correctora deben tenerse en cuenta algunos principios como:

- La proporcionalidad con la conducta del alumno.
- El grado de intencionalidad o negligencia.
- La reiteración de la conducta.
- La perturbación del funcionamiento del centro.

- Los perjuicios causados a las demás personas residentes, al personal o a los bienes o instalaciones del centro.
- La petición de excusas a la persona ofendida, la restitución de los bienes o la subsanación de los daños.

En última instancia, y como conclusión, cabría recordar la necesidad de tener siempre presente dos ideas fundamentales: primera, que el acoso no es ninguna broma, ni en modo alguno una cosa de niños, sino una conducta grave y reiterada que puede dejar profundas secuelas en la mente de cuantos toman parte en ella; y segunda, que el centro debe combinar en su tratamiento la firmeza y las medidas educativas, sin mostrarse negligente en ningún caso a la hora de afrontar sus responsabilidades legales, poniendo en conocimiento de la Fiscalía de menores los hechos que pudieran ser constitutivos de delito. Sólo una implicación seria y constante del equipo directivo, los profesores y, por qué no decirlo, del conjunto del alumnado y sus familias, serán suficientes para prevenir, detectar y corregir de manera adecuada las posibles situaciones de acoso que puedan llegar a producirse en un centro.

5. Materiales y recursos a disposición de los centros.

5.1. Bibliografía: Libros y revistas

- Avellanosa Caro, I. y Avellanosa Peña, B. "Los Actores de la Violencia Escolar". *Estudios de Juventud*. Nº 62, (Pág. 59 - 64). 2003.
- Benítez, J. L. y Justicia, F. "El maltrato entre iguales: descripción y análisis del fenómeno". *Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa*. Nº 9 Vol. 4(2), (Pág. 151 - 170). 2006.
- Blanco Bembibre, P. *Bullying-test*. Vigo: AUTOR-EDITOR. 2005
- Cerezo Ramírez, F. "Variables de personalidad asociadas en la dinámica bullying (agresores versus víctimas) en niños y niñas de 10 a 15 años". *Anales de Psicología*. Vol. 17, nº 1 (junio), (pág. 37 - 43). 2007.
- Collell, J. y Escudé, C. *El maltrato entre alumnos/as. Guía para las familias*. 2005.
- Collell, J. y Escudé, C. *Y tú, ¿Qué puedes hacer? Maltrato entre iguales: vivir y convivir en la ESO*. 2005.
- Díaz-Aguado, M.J: *Educación intercultural y aprendizaje cooperativo*, Madrid, Pirámide, 2003.
- Díaz-Aguado, M. J. "Diez condiciones básicas para prevenir la violencia desde la adolescencia". *Estudios de Juventud*. Nº 62 (pág. 21 - 36) 2003.



- Ortiz Sánchez Mónica y Pérez Pino Virginia *Diccionario jurídico básico*, Madrid, Tecnos. 2006.
- Gómez Bahillo, C. (coordinador). *El conflicto relacional en el ámbito educativo. Informe preliminar sobre comportamiento social de los estudiantes de educación no universitaria en la comunidad aragonesa*. Zaragoza, Noviembre 2005.
- Martín Seosane, G. “Prevención de la violencia desde una perspectiva de género”. Ponencia: *III Congreso sobre la Violencia contra la Mujer*. Alicante: Noviembre 2005.
- Menéndez Benavente, Isabel. *Bullying: Acoso Escolar*. Diciembre 2004.
- Oseguera Lomeña, L. *Programa para la mejora de la convivencia. Intervención contra el maltrato continuado*. Disponible en Web: <http://www.apocova.es/con-vivencia/index.html>
- Oseguera Lomeña, L. *Proyecto de atención a la familia*. Disponible en Web: <http://www.apocova.es/con-vivencia/index.html>
- Olweus, Dan. Acoso Escolar, "Bullying", en las escuelas: hechos e intervenciones. Ponencia coloquio: *Encuentro Europeo por la Convivencia*. Madrid 30 de Marzo de 2007.
- Payá, M.; Buxarrais, M^a R.; Martínez, M. (Coords.) *Ética y educación en valores. Contenidos, actividades y recursos*. Barcelona: CISS-Praxis. 2006.

5.2. En la web

- http://www.seap.minhap.gob.es/es/ministerio/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid/Plan-Director-para-la-Convivencia-y-Mejora-de-la-Seguridad-Escolar--curso-2011-2012.html (La Consejería de Educación y Empleo colabora con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y el Ministerio del Interior en la mejora de la convivencia y la seguridad escolar ofreciendo información y colaboración a la comunidad educativa).
- <http://www.acosoescolar.info/index.htm>. Línea de ayuda contra el acoso escolar patrocinada por la ONG *Protégetes*. Proporciona orientaciones a padres y alumnos sobre la forma de actuar en estas situaciones y una respuesta personalizada para cada caso.
- <http://www.acosomoral.org/indexbully.htm>. Biblioteca de artículos sobre el acoso escolar. De especial interés los 25 comportamientos típicos del acoso escolar, muy útiles para detectar su aparición.



- <http://www.xtec.es/~jcollell/Z0%20Inici.htm>. Página dedicada a exponer las conclusiones de un proyecto llevado a cabo por Jordi Collell y Carme Escudé, maestros, psicólogos y másteres en psicopatología infantojuvenil (UAB) con la ayuda de una licencia por estudios de la Consejería de Educación de Cataluña. Contiene mucho material en forma de guías, materiales, enlaces, etc.
- <http://mariajosediaz-aguado.blogspot.com/2006/06/vitrina-de-publicacionesentrevistas-el.html>. Página personal de la autora, catedrática de universidad en Psicología de la Educación, directora de la Unidad de Psicología Preventiva, directora del Máster en Programas de Intervención en Contextos Educativos de la Universidad Complutense de Madrid. Contiene materiales y artículos recargables.
- <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/ImageServlet?img=E-13567.jpg>. Estudio realizado por el grupo de trabajo constituido por la Comisión Permanente del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar sobre convivencia escolar en la ESO.
- http://www.stee-eilas.org/05gaiak/bullying_g.htm. Libro de José María Avilés, psicólogo y orientador escolar en Castilla y León, interesante por su claridad, brevedad y rigor.
- <http://centros.educacion.navarra.es/creena/003Documentacion/descargar.html>. Web del CREENA (Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra) con materiales para la prevención y detección del acoso escolar.
- <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0B9Sh4OTjNqjsMTgxZDMyYjctNTM5Mi00YjMyLThtNTgtZmJkZmFhYzhlYjRk&hl=es>. Guía para las familias del IES Mar de Poniente de La Línea de la Concepción.
- <http://miscelaneaeducativa.com/pagina6.html>. Web “Miscelánea Educativa” realizada por profesores de IES en donde se puede acceder en pdf a materiales de diferentes Comunidades Autónomas sobre varios temas, entre ellos el del acoso, violencia y disciplina. A través de esta página se accede a otras de diferentes Comunidades Autónomas
- <http://www.nolopermitasactua.com/bibliografia.php>. Página del Área de Juventud de la Diputación de Alicante, donde se explica qué es el acoso escolar y se establecen guías para padres, alumnos y profesores, junto a otras informaciones de interés.



- <http://contenidos.universia.es/especiales/bullying/que-es/index.htm>
Web de “Universia” donde se expone una monografía sobre el *bullying*: causas, agresores y víctimas, consejos, prevención y recursos.

5.3. Otras páginas web

- www.administracion.es
- www.map.es
- www.mec.es
- www.boe.es
- www.agenciaprotecciondatos.org
- www.fiscalia.org
- www.icam.es (colegio de abogados de Madrid)
- www.jurisweb.com
- www.cgpj.es (Consejo general del poder judicial, atención al ciudadano)

5.4. Asociaciones y direcciones de interés

- Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en riesgo). Teléfono de ayuda a niños y adolescentes 900 20 20 10. Email www.anar.org.
- Consejería de Educación del Gobierno de Canarias: www.podemosayudarte.com, teléfono 901 93 03 03.
- SOS Bullying: tf. 620 489 332 y 609 877 569. Presidente Director, Psicólogo Ferrán Barri.
- ANPE: Atención telefónica para consultas de profesores acosados en centros educativos de la región 915220827.
- Profesores en apuros (91 522 08 27): los profesores madrileños recibirán asesoramiento personal y profesional, orientación jurídica y mediación ante la Administración para paliar el problema de la violencia en los centros de enseñanza.
- AYTO de Leganés: La Concejalía de Seguridad Ciudadana ha habilitado un teléfono gratuito (900 84 40 40) y una cuenta de correo electrónico (acosoescolar@leganes.org) en los que los alumnos de ESO pueden denunciar casos de acoso escolar.
- ACAEM: Asociación contra el acoso escolar en Madrid (teléfono 680 507 313 y 687 560 752) acaemadrid@gmail.com

6. Glosario

- **Amenazas:** se trata de comportamientos que consisten en advertir a otra persona que se causará un mal o daño grave, a ella o a alguien de su entorno.
 - **Coacción:** es una amenaza que persigue, con violencia, impedir que una persona haga algo lícito, o bien obligarle a hacer algo que no quiere, sea lícito o no.
 - **Chantaje:** es una amenaza con condición, esto es, en la que se exige algo a cambio para que no se cumpla.
- **Calumnias e injurias:** forman parte de los llamados delitos contra el honor de las personas porque afectan a su propia estima y al concepto que de ellos tienen los demás en la sociedad. Las calumnias consisten en asegurar que alguien ha actuado al margen de la ley a sabiendas de que nunca ha cometido ningún delito. Las injurias son acciones o expresiones (humillaciones, insultos, ofensas, etc., de carácter grave) que lesionan la dignidad de la persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estima.
- **Delitos contra la intimidad:** la intimidad es lo que cada cual considera parte de su esfera personal, aquello que quiere mantener lejos del conocimiento de terceros o que quiere que conozcan solo determinadas personas. Invadir sin permiso este ámbito singular de cada uno implica una lesión grave de un derecho fundamental de las personas.
- **Acción civil por delito:** (Derecho penal) derecho por el que toda persona perjudicada por un delito tiene que ser restituida, reparada o indemnizada por los daños derivados de dicho delito.
- **Acto administrativo:** “declaración de voluntad, deseo, conocimiento o juicio formulada por un sujeto de la Administración *pública en ejercicio de una potestad administrativa*” (Zannobini).
- **Actos administrativos discrecionales:** son aquellos que dictan las Administraciones que implican un margen de decisión o apreciación subjetiva.
- **Actos administrativos firmes:** son aquellos contra los cuales el administrado no puede interponer los recursos administrativos comunes (reposición y alzada).
- **Otros actos administrativos:** actos de instrucción, actos de trámite, actos presuntos (los que se producen cuando la Administración no



resuelve expresamente un procedimiento administrativo generando el silencio administrativo).

- **Actos motivados:** son aquellos en los que en base a unos hechos y fundamentos de derecho la Administración justifica un acto o resolución adoptada. (Serán motivados todos los actos que se contemplan en el Artículo 54 de la LRJ y PAC).
- **Anulabilidad de actos administrativos:** (artículos 63 y 67 LRJ y PAC). Conversión de Actos administrativos (Art.65 LRJ y PAC).
- **Autos:** conjunto de actuaciones realizadas en un proceso que pueden ser consultadas por las partes personadas en el mismo.
- **Caducidad:** extinción de un derecho por el transcurso del tiempo concedido para su ejercicio. A diferencia de la prescripción extintiva el plazo de caducidad sólo puede suspenderse, una vez paralizado su cómputo, sólo se contará el tiempo que reste y no desde el principio.
- **Citación:** acto procesal por el que se le indica a la parte el lugar, fecha y hora en el que tiene que comparecer y actuar en el proceso.
- **Coacciones:** delito contra la libertad por el que una persona utilizando violencia impide a otra persona hacer algo que no está prohibido por la ley o le obliga a hacer algo que no quiere sea justo o injusto.
- **Cómputo del tiempo en Derecho Administrativo:** artículo 48 de la LRJ y PAC.
- **Derecho Administrativo:** parte del derecho público interno que determina la organización y comportamiento de la Administración disciplinando sus relaciones jurídicas con el administrado (Garrido Falla).
- **Documento público:** documento expedido o autorizado por funcionario público competente. (Ver art. 317 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, apartados 5 y 6).
- **Fin de las vía administrativa:** resoluciones que dejan libre la vía jurisdiccional y que son: 1.-resoluciones de los recursos de alzada, 2.-resoluciones de los procedimientos de impugnación del art.107.2 del CC, 3.-resoluciones de los órganos que carezcan de superior jerárquico, 4.-Las demás resoluciones de órganos administrativos cuando así se establezca por una disposición legal o reglamentaria y 5.-los acuerdos o pactos que finalicen el procedimiento.



- **Inderogabilidad singular de los reglamentos:** existe una primacía de la norma frente a los actos y resoluciones administrativas singulares, por ello ninguna resolución administrativa singular, aunque emane de un órgano superior al que dictó el reglamento, puede ser contraria a éste.
- **Negligencia:** (culpa) comportamiento impropio o inadecuado de acuerdo con las circunstancias del caso concreto y que se establece como base para imputar la responsabilidad por daños y la obligación de indemnizar. (CC artículos 1089, 1101 y 1902).
- **Notificación:** comunicación de los actos y resoluciones administrativas a los administrados afectados y que deberá cumplir unos requisitos: 1.-Contendrá el texto íntegro de la resolución con indicación de si es definitiva o no en vía administrativa, 2.- Asimismo incluirá la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieren de presentarse y plazo para interponerlo, 3.-Deberá realizarse por cualquier medio que permita dejar constancia tanto de la recepción del interesado como de la identidad, fecha y contenido del acto notificado.
- **Nulidad de actos administrativos:** artículo 62 de la LRJ y PAC.
- **Patria Potestad:** artículos 154 y ss del CC.
- **Procedimiento administrativo:** procedimiento de formación de la voluntad, conocimiento o deseo de la Administración (LRJ y PAC, artículos 53 y ss)
- **Responsabilidad patrimonial de la Administración:** responsabilidad de carácter objetivo (tiene sus antecedentes en la responsabilidad aquiliana o extracontractual) por la que el damnificado tiene derecho a ser indemnizado por las lesiones que sufran en sus bienes o derechos, salvo en casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos y el daño sea efectivo y evaluable económicamente.
- **Victimario:** aquella persona que le infringe, en un momento determinado, un daño o perjuicio a otra, quien pasa a ser, por oposición, la víctima de la acción.