



CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ  
Y DE LA ADOLESCENCIA



**Lineamientos para prevenir  
el acoso (bullying) y el ciber acoso (ciberbullying)  
a niñez y adolescencia en centros educativos  
públicos y privados en El Salvador**

San Salvador, octubre 2018

## CRÉDITOS

Licda. Zaira Lis Navas Umaña  
**Directora Ejecutiva del CONNA**

Licda. Vanesa Carolina Martínez Aguilar.  
**Subdirectora de Defensa de Derechos Individuales.**

Licda. Ana Carolina Manzano.  
**Subdirectora de Políticas.**

Licda. Mirla Guadalupe Carbajal Orellana  
**Jefa Departamento de Protección**

Lic. Dionisio Ernesto Alonzo Sosa.  
**Jefe Departamento de Asistencia Técnica a Juntas de Protección.**

Licda. Ana Madaly Sánchez Rivas.  
**Jefa Departamento de Políticas y Planes**

Lic. Francisco Giovanni Ortíz Gámez.  
**Jefe del Departamento de Promoción y Difusión de Derechos.**

Licda. Carmen Alicia Blanco Hernández.  
Licda. Sonia Evelyn Navas Guerra.  
Licda. Xenia Verónica Escobar Salgado.  
Lic. Elmer Antonio Gómez Berríos.  
**Equipo técnico**

Lineamientos para prevenir el acoso (bullying) y el ciber acoso (cyberbullying) a niñez y adolescencia en centros educativos públicos y privados en El Salvador. San Salvador, 2018.

## I. INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia -CONNA- como máxima autoridad del Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia, que tiene entre otras funciones, la defensa efectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (Art. 134 y 135 ambos de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia -LEPINA-) emite lineamientos enfocados en brindar a la niñez y adolescencia espacios educativos libres de cualquier tipo de violencia, en especial del bullying o acoso escolar.

En ese sentido, el presente documento está dirigido a los centros educativos públicos y privados de El Salvador, y contiene aspectos generales sobre el bullying y el ciberbullying (acoso escolar y ciber acoso), sus modalidades, efectos negativos (físicos y psicológicos) tanto en las víctimas, como en quienes lo realizan y presencian, así como, recomendaciones para las niñas, niños adolescentes, personal docente, y madres, padres u otro familiar, a efecto de prevenir, atender y erradicar el bullying en los centros de estudio.

Asimismo, se hace énfasis en la importancia que tiene la enseñanza en derechos humanos y educación para la paz, para evitar daños a la dignidad y reputación personal, desde cualquier medio, incluyendo el internet, ya que, con este tipo de violencia, el derecho a la integridad personal, derechos al honor, imagen, vida privada e intimidad se ven vulnerados; además, se contempla la protección frente al abuso y explotación sexual y responsabilidades de las madres, padres y personal de centros educativos en denunciar situaciones de vulneración de derechos a la niñez y adolescencia, como la de darles a conocer las instancias donde deben acudir en caso de atentar contra la vida e integridad de ellas y ellos (Artículos 55, 87 y 88 de la LEPINA).

Por otro lado, la Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en la estrategia 3.2 está enfocada en el fortalecimiento del rol formativo y orientador de las familias en el ejercicio progresivo de los derechos de las niñas, niños y adolescentes basado en una cultura de derechos y la convivencia pacífica. Y en la línea de acción 3.5.2 establece que se deben adecuar gradualmente en el sistema educativo, las normativas, procedimientos, servicios y protocolos a la Doctrina de Protección Integral. Mientras el Plan Nacional de Acción de la Política, ha incluido dentro de los resultados algunos productos para avanzar hacia la garantía de derechos de niñez y adolescencia entre ellos la aplicación del “Sistema de Referencia para la protección integral de la niñez y la adolescencia en centros educativos” y la generación de capacidades en el personal directivo y docente para la aplicación del enfoque de derechos, género e inclusión educativa como criterios de calidad.

Finalmente, es importante recalcar que, en el Plan El Salvador Educado se promueven líneas estratégicas orientadas a que los centros educativos sean agentes activos en la promoción de la paz, la equidad y la sana convivencia y el desarrollo de la educación familiar, mediante el desarrollo de acciones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

## II. JUSTIFICACIÓN

En El Salvador, el bullying o acoso escolar, puede ser una de las causas por las que niñas, niños y adolescentes abandonan su centro de estudios o muestran rechazo hacia este, desmotivación, desinterés, falta de atención en las clases y bajo rendimiento académico. Así también, tiene otros efectos negativos en quienes son víctimas de ese tipo de violencia, tanto en su salud física, ya que pueden presentar trastorno de sueño, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros; y psicológicamente, por padecer inestabilidad nerviosa, tener sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza de su potencial; así como, en sus relaciones familiares y sociales, pudiera volverse retraído y poco comunicativo (Ministerio de Educación Pública, Dirección de Vida Estudiantil, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2015).

Así también, lo reveló el Estado de Situación de la Niñez y la Adolescencia en El Salvador, que recoge la opinión de niñas, niños y adolescentes, personas adultas, funcionariado y organizaciones sociales, respecto a los derechos de la niñez y la adolescencia, en el cual, se manifiesta que, ellas y ellos son víctimas de bullying, ya que, enfrentan situaciones de violencia entre sus compañeras y compañeros, bromas crueles, hostigamiento físico y verbal de los "más fuertes" hacia los que consideran "más indefensos" (CONNA, 2014, pág. 97). Asimismo, se revela en investigaciones que una niña, niño o adolescente que esté sufriendo bullying por un tiempo prolongado, puede presentar conductas, como agresión hacia sí mismo/a o el victimario y, en el extremo, puede llegar a auto infligirse daño e incluso tener pensamientos suicidas (Ramos de Fernández, Sepulveda Jara, & Fernández Ramos, 2017).

Por otro lado, el Ministerio de Educación informó que el 22.33% de los centros educativos registra matonería, entre los estudiantes (Ministerio de Educación, 2015, pág. 15). En atención a lo antes señalado, se vuelve imperante tomar acciones emergentes para prevenir y detener los hechos de violencia que genera la problemática.

En el presente año, el CONNA ha tenido conocimiento de diferentes casos de violencia suscitados en centros educativos públicos y privados, realizados entre los estudiantes, por lo que se ha considerado importante emitir el presente lineamiento dirigido a centros educativos públicos y privados, con el objeto de prevenir y combatir la práctica del bullying, ya que este afecta los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes a la integridad física, psicológica y emocional.

### III. MARCO CONCEPTUAL

El bullying<sup>1</sup>, es un término utilizado para referirse a la violencia escolar, que puede ser realizado por una o varias personas dentro del centro escolar, esta violencia causa daño, hostiga o maltrata, ya sea física y/o psicológicamente, a una víctima de forma repetida en el tiempo.

Asimismo, se trata de una forma de violencia relacional, en la que se establece un abuso de poder sobre la víctima, quien parece ante ellos más débil y sumisa, este tipo de violencia escolar constituye una conducta agresiva, prolongada, que desgasta psicológica y moralmente a quienes se ven afectados, deteriora el clima de convivencia necesario para el buen desempeño de la actividad educativa y, además, atenta contra una de las funciones sociales de la escuela, consistente en educar en valores democráticos y respeto a los derechos humanos (Elliot, 2008).

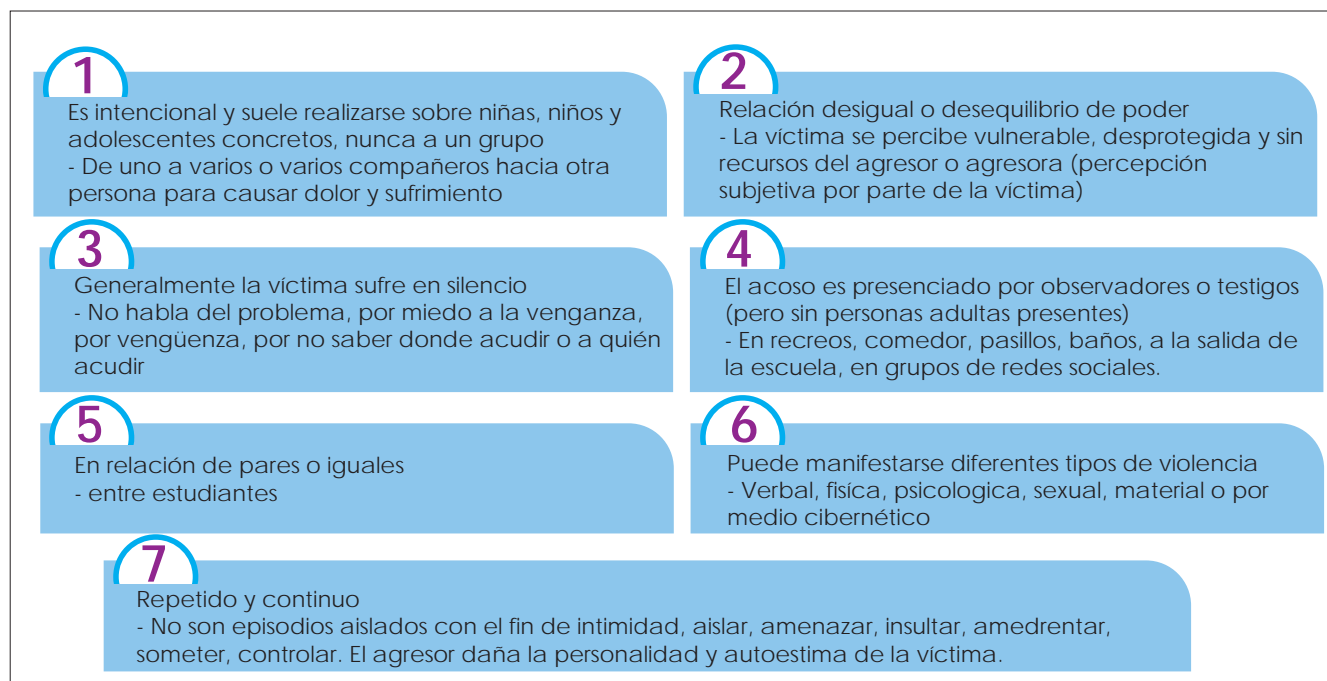
Por otra parte, el ciberacoso o ciberbullying puede ser definido como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, frecuentemente dentro del ámbito escolar (no exclusivamente), sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las tecnologías de la información y la comunicación ([www.conectarigualdad.gob.ar](http://www.conectarigualdad.gob.ar), 2018). Es decir que, cuando el bullying es ejercido mediante el uso de las redes sociales, medios digitales e internet, se conoce como ciberacoso o ciberbullying, un ejemplo de ello, es la burla y el hostigamiento a través de la publicación de fotografías y videos en aplicaciones móviles (como Snapchat o whatsapp) y redes sociales (Facebook, Instagram) o servicio de Internet (juegos en línea, correo electrónico, foros, entre otros).

El bullying o el ciberbullying se caracteriza por ser un tipo de violencia ejercida entre iguales y en muchas ocasiones se realiza en las propias instalaciones escolares, en sus alrededores o en las actividades extraescolares, pero otras veces se produce desde el hogar, o en la calle desde un dispositivo móvil, aunque suele ser consecuencia de las relaciones sociales formadas en el contexto escolar y se manifiesta en conductas de persecución física/o psicológica que realiza un estudiante o grupos de estudiantes contra otro u otra, al que elige como víctima de repetidos ataques (Instituto de la Juventud, 2017).

---

1. Al no existir una traducción exacta del término anglosajón bullying, al español, se usa el mismo para hacer referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo, como: matonismo, acoso escolar, maltrato entre pares, intimidación, entre otros.

Figura 1: Características del acoso escolar o ciber acoso.



Fuente: Ministerio de Educación Pública (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying y Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos, Guía para padres y Madres Acoso Escolar.

## IV. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta el marco normativo vigente para proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes:

La Constitución de la República, reconoce a la persona desde el momento de su concepción, así como, su derecho a la integridad física, moral, a que se respete su imagen, honor, intimidad personal y familiar; asimismo el artículo 34, cita que: "Todo menor tiene derecho a vivir en condiciones familiares y ambientales que le permitan su desarrollo integral, para lo cual, tendrá la protección del Estado".

Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) expresa que, la niñez y adolescencia debe crecer en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, para lograr el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad; lo anterior, difiere de la realidad que viven muchas niñas, niños y adolescentes tanto en sus centros escolares, comunidades, como en su propio hogar.

Asimismo, reconoce que las niñas, niños y adolescentes no deben ser objeto de ataques ilegales a su honra y su reputación, por tanto, se vuelve obligación de los Estados brindar la protección que requieren para su desarrollo, así mismo, el artículo 19 de la misma Convención, obliga al Estado a adoptar, todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas para protegerles de perjuicio o abuso físico y mental.

El derecho a la educación va encaminado a desarrollar la personalidad, la capacidad física y mental, dentro del mismo respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, por ello, es que los centros educativos tanto públicos como privados deben ser lugares protectores de ellas y ellos, donde sientan seguridad y respeto, en atención a lo dispuesto por el art. 29 CDN.

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA) se trata de una ley especial que protege los derechos de las niñas, niños y adolescentes que pudieran verse vulnerados ante un caso de bullying o cyberbullying, ya que reconoce su derecho a la integridad personal en todos sus ámbitos: físico, psicológico, cultural, moral, emocional y sexual. En ese mismo sentido, se reconoce el derecho al honor, imagen, vida privada e intimidad, estableciendo una prohibición específica a divulgar, exponer o utilizar la imagen de niñas, niños y adolescentes en contra de su voluntad, sin el consentimiento de su madre o padre, de igual manera, prohíbe la divulgación de datos o imágenes que lesionen el honor o la reputación de ellas y ellos. De acuerdo a los artículos 37, 38, 45, 46 y 85-A de la LEPINA.

Específicamente sobre el acoso escolar, la LEPINA en el art. 85-A refiere que, es cualquier forma de maltrato físico, psicológico, verbal o cibernético producidos a niñez y adolescencia en forma reiterada. Por ello se prohíbe cualquier forma de manifestación de violencia dentro de los centros educativos públicos y privados, especialmente el acoso escolar. Además, mandata que ante el conocimiento de la existencia de acoso escolar se deben tomar medidas internas y denunciarlo ante las autoridades educativas correspondientes, así como las Juntas de Protección de la Niñez y Adolescencia o cualquier otra autoridad. También llama a tomar medidas pertinentes para la prevención y protección para su erradicación.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos, además de la LEPINA, existe normativa sobre el acoso a niñas, niños y adolescentes a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, establecida en la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos que en el art. 32 determina "quien atormente, hostigue, humille, insulte, denigre u otro tipo de conducta que afecte el normal desarrollo de la personalidad, amenace la estabilidad psicológica o emocional, ponga en riesgo la vida o la seguridad física, de un niño, niña, adolescente o persona con discapacidad será sancionado con prisión de dos a cuatro años. Esta pena se agrava en los casos que desarrolle conducta que implique frases, señas u otra acción inequívoca de naturaleza o contenido sexual contra una niña, niño, adolescente o persona con discapacidad, por medio de tecnologías de la información y la comunicación".

## V. MANIFESTACIONES DEL BULLYING

El bullying, tiene diferentes manifestaciones, y es importante conocerlas para identificar casos donde determinada niña, niño o adolescente esté siendo víctima y así tomar medidas oportunas para detener la violencia y otras encaminadas a prevenir futuros casos. A continuación, se mencionan los tipos de bullying, y algunos ejemplos:

- a. **Ciberbullying:** consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación social (TICS) para hacer bullying o acoso, puede ser mediante mensajes de texto, redes sociales, por Internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, entre otros. Por ejemplo, publicar en facebook la imagen de una adolescente acompañada de un comentario burlándose de su vestimenta, la repetición de esa imagen se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos hacia la imagen de la adolescente.
- b. **Violencia psicológica:** refiere acciones como molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada, este tipo de violencia, tiene como fin lesionar la integridad emocional de las personas. Un ejemplo de lo anterior, es la "ley del hielo", consistente en que una o varias personas de forma premeditada dejan de hablar e ignoran a una persona y sus ideas. Otro ejemplo, es hacer gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de bullying.
- c. **La violencia verbal:** se manifiesta por medio del lenguaje, a través de insultos, calumnias, la difamación, divulgar un rumor o comentario mal intencionado, discriminatorio o despectivo. Por ejemplo, cuando un grupo de estudiante se burlan de un alumno por su orientación sexual, haciendo chistes y comentarios lesivos a su dignidad personal.
- d. **Violencia sexual:** se trata de aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares y que no esté tipificado en los delitos sexuales vigentes. Por ejemplo, el caso de una adolescente que siempre encuentra en su pupitre un mensaje con contenido sexual, cuyo remitente es anónimo; asimismo, se puede plantear el caso de una adolescente a quien sus compañeros de clase le hacen comentarios, chistes y gestos de tipo sexual cada vez que pasa cerca de ellos.
- e. **Violencia material:** son las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de las y los estudiantes, por ejemplo, cuando a un adolescente (desde hace varios meses) sus compañeros le esconden la mochila, esta acción repetida y prolongada puede considerarse un tipo de bullying. Asimismo, se puede plantear el ejemplo, de una niña que le pide a otra su refrigerio a cambio de no agredirla.



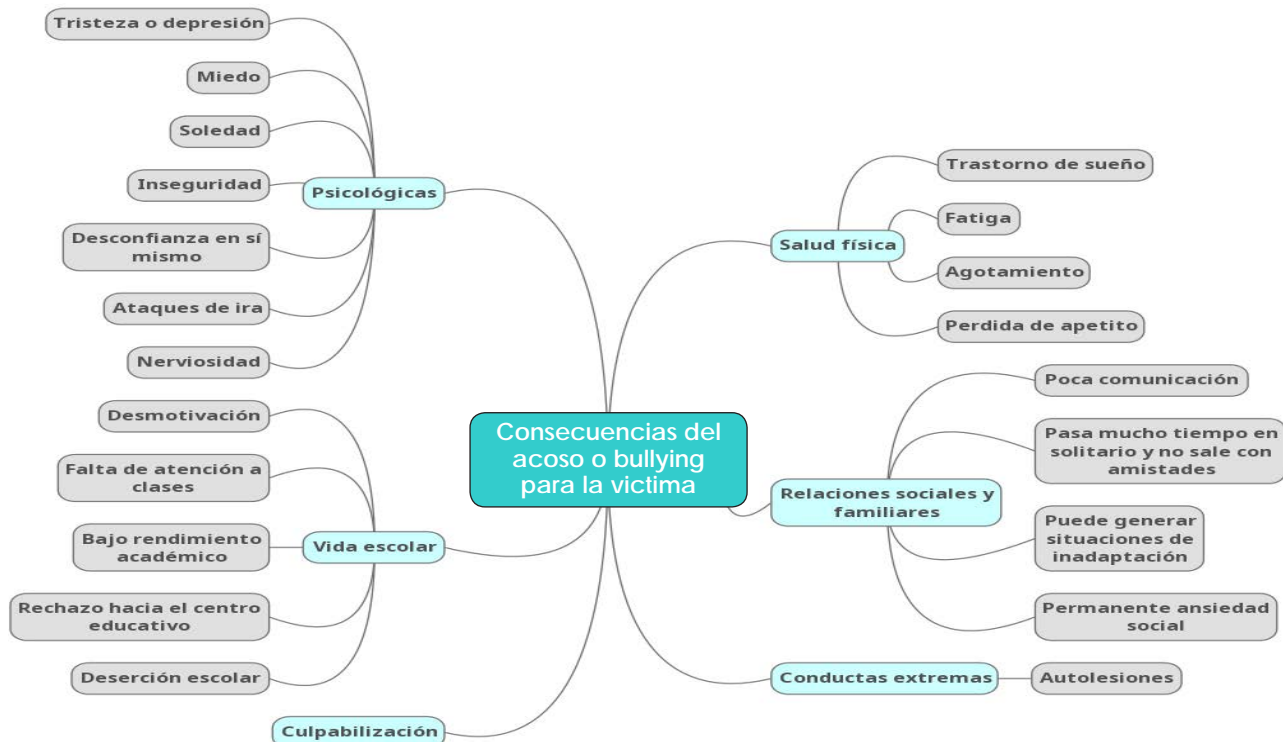
**f. La violencia física:** es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona, mediante golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros. Generalmente, este tipo de violencia la ejercen personas que tienen algún tipo de superioridad ante la víctima, ya sea física, de edad, incluso de tipo clasista, o utilizando algún objeto para infringir daño, o porque se hacen acompañar de un grupo. Por ejemplo: unos adolescentes esperan que, su compañero ingrese al baño para llegar y golpearlo. Esta acción la hacen de forma repetida, ocasionando en él, rechazo hacia el centro educativo (público y privado), apatía por las clases y finalmente, este decide desertar del centro de estudios.

## VI. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y EMOCIONALES DEL BULLYING

Las consecuencias del bullying son incalculables, la niña, niño o adolescente que ha sido víctima de bullying, puede presentar un deterioro en su salud mental y física, algunas de las consecuencias en la víctima son baja autoestima, actitudes pasivas, trastornos emocionales, problemas psicósomáticos (enfermedades causadas por la mente o el estado de ánimo), depresión, ansiedad, pensamientos suicidas, pérdida de interés por la escuela, entre otras, que pueden somatizarse y convertirse en enfermedades, así mismo, puede existir consecuencia física cuando el bullying es mediante violencia física.

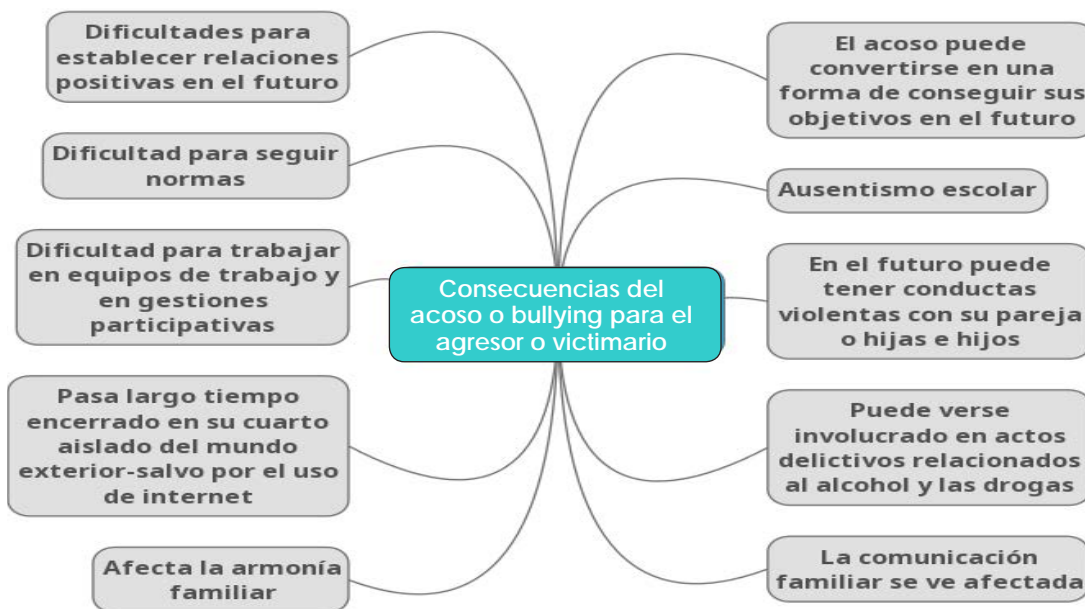
Es importante mencionar que, también se generan consecuencias para la persona agresora, quien ataca de forma constante a una o varias personas a través de la burla, agresión y amenaza; se trata de una persona que, busca llamar la atención y evita que lo bulleen haciéndolo primero, esa actitud, puede ocasionarle baja autoestima, normaliza las actitudes agresivas, acostumbrándose a reaccionar de forma violenta u hostil con todas las personas ante cualquier situación, puede presentar trastornos emocionales, bajo autocontrol, ansiedad, síndrome de oposición, el cual, consiste en no ver opciones para solucionar sus problemas personales, finalmente, también le genera problemas con las autoridades del centro de estudio, que pueden desencadenar en el fracaso escolar (Valle, 2017, págs. 17-22).

Figura 2: Consecuencias del acoso en niñas, niños y adolescentes víctimas de acoso



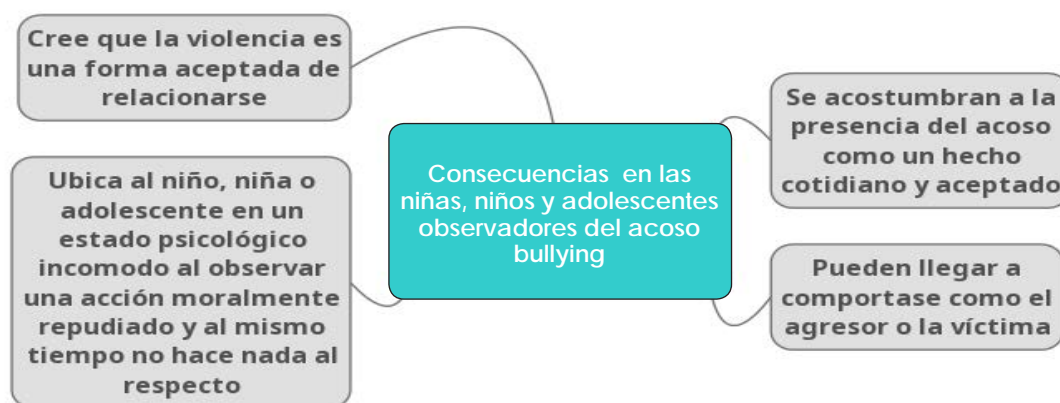
Fuente: Adaptado del Ministerio de Educación Pública (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying y Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos, Guía para padres y Madres Acoso Escolar e Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): Prevención del Acoso Escolar Bullying y Ciber Bullying.

Figura 3: Consecuencias del acoso o bullying en niñas, niños y adolescentes que ejercen acoso o bullying



Fuente: Adaptado del Ministerio de Educación Pública (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying y Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos, Guía para padres y Madres Acoso Escolar e Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): Prevención del Acoso Escolar Bullying y Ciber Bullying.

**Figura 4: Consecuencias del acoso o bullying en niñas, niños y adolescentes observadores del acoso.**



**Fuente:** Adaptado del Ministerio de Educación Pública (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying y Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos, Guía para padres y Madres Acoso Escolar e Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014); Prevención del Acoso Escolar Bullying y Ciber Bullying.

## VII. ENTORNOS PROTECTORES

El principal desafío para el bienestar de las niñas, niños y adolescentes es transformar los factores de riesgo en acciones o estrategias positivas para su desarrollo. Los factores de riesgo son elementos sobre los cuales existe evidencia de una relación causal con un problema. Es decir, se trata de conducta y comportamientos que limitan el desarrollo de las potencialidades de la niñez y adolescencia. En cambio, los factores protectores son las condiciones o entornos capaces de favorecer el desarrollo de las personas y los grupos y en muchos casos de reducir los efectos de las circunstancias desfavorables (Abello Llanos, Acosta, & Amar Amar, 2003).

Los entornos son lugares en el que las personas viven, trabajan, estudian y se recrean; estos pueden ser la vivienda, los centros educativos públicos y privados, la comunidad, entre otros. Estos entornos, deben propiciar la seguridad, protección y contribuir al bienestar de cada una de las personas, de manera especial a las niñas, niños y adolescentes.

Los entornos protectores que favorecen el desarrollo son aquellos que promueven y realizan la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; promueven la armonía entre las personas y el medio ambiente; generan tranquilidad y confianza en niñas y niños; cuidan su integridad física, emocional y social; estimulan el aprendizaje, previenen y protegen de cualquier forma de violencia; ayudan a prevenir enfermedades y accidentes, entre otros.

Cuando la niñez y adolescencia se desarrolla en espacios en el que reciben el apoyo de padres, madres y personas cuidadoras en un entorno familiar positivo, con modelos de aprendizaje adecuados, y con sentido de pertenencia al grupo, las niñas y niños se sienten aceptados, amados, confían en ellas y ellos, se fomenta la autoestima, afrontan mejor los problemas y dificultades, desarrollan su autonomía y su identidad. (Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia).

El acoso en los centros educativos públicos y privados, no propicia un entorno protector y se convierte en una forma de violencia, discriminación y negación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y por tanto es una vulneración a los derechos. (Ministerio de Educación Pública, Dirección de Vida Estudiantil, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2015). En estos centros se pueden encontrar diversas expresiones de violencia que afectan la convivencia positiva y la sensación de seguridad, así como varias manifestaciones entre pares (estudiantes), entre docentes, de docentes hacia estudiantes, y en forma de agresiones físicas y verbales, entre otras. Estas expresiones incluyen acoso, amenazas, golpes, intrusión, intimidación, acoso sexual, entre otros (PNUD, 2018). Adicionalmente, existe el acoso cibernético que se convierte en una amenaza muchas veces invisible.

## VIII. ACTORES EN EL BULLYING O CIBERBULLYING (ACOSO O CIBER ACOSO)

Para que el acoso o ciber acoso se lleve a cabo debe haber una niña, niño o adolescente que lo promueva contra un par. Estas conductas de acoso son aprendidas y pueden comenzar a edades tempranas. A continuación, se describen algunas consideraciones respecto a ciertas características que podrían tener los actores en el bullying y en el ciberbullying, es decir, las niñas, niños y adolescentes víctimas, acosadores y observadores. Estos son los actores del acoso o ciber acoso:

**Niña, niño o adolescente víctima de acoso:** El o la estudiante se encuentra en posición de víctima puede poseer características diferentes al resto del grupo como:

- a. Características físicas (color de piel, peso, tipo de cabello, orientación sexual)
- b. Intereses particulares (música, forma de vestir, Juguetes, deportes)
- c. Nacionalidad
- d. Religión
- e. Situación socio-económica
- f. Algún tipo de discapacidad o situación de salud
- g. Identidad de género u orientación sexual
- h. Por la relación con otras personas
- i. Por el trato que recibe de personal docente (el más regañado, por la preferencia o por ser señalado por personal docente)

**Niñas, niños y adolescentes victimario o acosador:** La persona que violenta a otro puede ser una o varias personas que comparten algunas de las siguientes características:

- a. Goza de mayor popularidad y apoyo
- b. Con una autoestima y seguridad muy alta o muy baja pero en ambos casos han aprendido un modelo de relación basado con la exclusión y menosprecio hacia otras personas
- c. Tiene características de líder y su poder es validado dentro de un grupo
- d. Presenta pocas habilidades sociales para comunicar y expresar sus deseos
- e. Persona con falta de empatía y sentimientos de culpabilidad
- f. Pueden creer que son víctimas
- g. Personas celosas, resentidas y con sentimientos de envidia
- h. Estudian a las niñas, niños y adolescentes posibles víctimas de forma premeditada
- i. Pueden provenir de familias con un ambiente familiar permisivo en el que se les ha cultivado la prepotencia y no la igualdad
- j. Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en un centro educativo ya sea público o privado, en el ámbito familiar y comunitario
- k. No tiene amigos sino más bien seguidores.

**Observadores:**

- a. Puede llegar a apoyar a otras niñas, niños y adolescentes acosadores o acosadoras
- b. No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la niña, niño o adolescente víctima de acoso
- c. Hay personas que reprueban las acciones, pero no hacen nada, en gran medida impulsado por el miedo a denunciar por lo que pueda pasarle al hablar
- d. No comunican a ninguna persona adulta sobre los hechos repetitivos que se desarrollan
- e. En algunas ocasiones ayudan a la niña, niño o adolescente víctima, pero puede persistir el temor de ser incluido dentro del círculo de violencia.

## IX. LINEAMIENTOS PARA PREVENIR EL ACOSO (BULLYING) Y EL CIBER ACOSO (CIBERBULLYING) A NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS Y PRIVADOS EN EL SALVADOR

La prevención de casos de acoso entre pares es uno de los principales retos que enfrentan las instituciones educativas, el personal docente, las familias, las niñas, niños y adolescentes. Ante tal situación, es importante que desde el rol de cada persona se tomen acciones de prevención y detección de casos de acoso o ciber acoso. (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2014).

Los centros educativos públicos y privados, deben ser espacios en los cuales, las niñas, niños y adolescentes se sientan seguros, y corresponde al cuerpo docente, directivo y a la comunidad educativa en general, hacer del centro educativo un lugar donde predomine la cultura de paz y el respeto a los derechos humanos, iniciando desde el trato que estos brindan al alumnado.

En razón de lo planteado a lo largo de este documento, se emiten los siguientes lineamientos:

### LINEAMIENTO 1: diagnóstico

Realizar un diagnóstico para medir el nivel de violencia en el centro educativo público y privado, para ello, pueden usar encuestas entre los y las estudiantes, que les permitan conocer el tipo de violencia que existe y quienes son las principales víctimas (en razón de edad, género), ya que diseñar e implementar intervenciones con base en un diagnóstico es fundamental para enfrentar el bullying de manera estratégica y no a ciegas<sup>2</sup>.

Además, se recomienda socializar con estudiantes, madres y padres de familia, los resultados del diagnóstico para que pueda realizarse una labor de concientización sobre los niveles de violencia que existen, y así la familia pueda reflexionar si el hogar es un ambiente protector y armonioso para ellas y ellos.

### LINEAMIENTO 2: elaboración de protocolo

Elaborar un protocolo o plan de acción, enfocado en la prevención y atención a casos de bullying, que incluya medidas a mediano y largo plazo para disminuir las prácticas de bullying al interior de los centros educativos y a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS).

<sup>2</sup>. El Sistema de Monitoreo de Violencia Escolar (SMVE) del MINED, surgió como una herramienta teórica que aportaba al cuerpo docente una serie de elementos metodológicos y conceptuales que les permitieran medir cuantitativa y cualitativamente los niveles de violencia escolar en el sistema educativo salvadoreño, buscando crear acciones de prevención que logran reducir en forma considerable la agresión mostrada en los diversos procesos de convivencia entre educandos y educadores. Esta práctica, también puede ser implementada en los colegios. Información disponible en <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mined/documents/232503> consultada el 04 de Octubre de 2018.

**LINEAMIENTO 3: capacitación**

Desde la Dirección de los centros educativos públicos y privados, se deberá promover la capacitación para toda la comunidad educativa (docentes, padres/madres de familia y alumnado) en derechos humanos de niñez y adolescencia, así como, en educación para la paz y resolución de conflictos.

**LINEAMIENTO 4: medidas de protección para la víctima**

Ante los casos de bullying que se presenten, las autoridades educativas deben tomar medidas de protección hacia la víctima, evitando su revictimización o haciéndola sentir culpable de lo sucedido; y hacia el victimario deben tomarse otras medidas orientadas a evitar la práctica de conductas violentas hacia sus compañeros y compañeras.

Es importante concientizar al alumnado, madres y padres de familia, sobre el daño emocional y psicológico que causa la propagación en internet de agresiones o mensajes que denigran y deterioran la imagen y el honor de las personas, y que al compartirlas se está participando en hacer ciberbullying.

**LINEAMIENTO 5: incorporación de la familia, comunidad y sociedad**

Es necesario involucrar a la familia, comunidad y sociedad en general sobre acciones preventivas, ya que el bullying y el ciberbullying se propagan con facilidad, y las consecuencias ocasionadas en la víctima no siempre son visibles, pudiendo dar como resultado un suicidio.

**LINEAMIENTO 6: educación y apoyo psicológico**

Impulsar al interior del centro de estudios, la práctica de la tolerancia a las diferencias entre el alumnado, y trabajar en el desarrollo de competencias cognitivas y emocionales que promuevan la empatía y el pensamiento crítico, con el propósito de fortalecer la cohesión social y que ante cualquier dificultad las niñas, niños y adolescentes puedan brindar respuestas y actitudes positivas, en lugar de violencia.

Los centros escolares públicos y privados, deben contar con una clínica psicológica con personal capacitado para brindar atención oportuna a las niñas, niños y adolescentes que están siendo víctimas de bullying o para quienes la estén ejerciendo, con el objeto de prevenir las consecuencias (psicológicas, emocionales y físicas) en ambas situaciones.

## LINEAMIENTO 7: prevención

Incluir dentro de sus procesos de planificación el abordaje de la prevención y manejo del acoso o ciber acoso con toda la comunidad educativa y generar una propuesta que incluya a personal directivo, docentes, estudiantes, psicólogos, orientadores, padres, madres y responsables de estudiantes, personal administrativo, jardineros y otras personas que forman parte de la institución. Esta propuesta, debe ser permanente en la planificación institucional y no un asunto ocasional, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

1. Desarrollar un plan o programa integral que incluya estrategias y actividades de prevención y de intervención en casos de episodios críticos en el centro educativo al inicio de cada año escolar y revisarlo con periodicidad para garantizar que respondan a un entorno saludable y seguro.
2. Implementar el protocolo (según lineamiento 2) en casos de acoso y dar a conocer a la comunidad educativa; además, desarrollar un proceso de actualización del mismo cada año o dos años, según la dinámica del centro escolar.
3. Desarrollar procesos formativos con la comunidad educativa que incluya educación en: derechos de niñez y adolescencia, cultura de paz, uso correcto de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el acoso escolar y el ciber acoso, entre otros.
4. Identificar las condiciones particulares de cada centro escolar y características de infraestructura en el ámbito educativo lo cual incluye lugares en los que puede ocurrir el acoso, tiempos de recreo, en los espacios deportivos, aulas, comedores, pasillos o servicios sanitarios, centros de computación o aulas de informática.
5. Generar medidas de disciplina y vigilancia de los espacios donde las niñas, niños y adolescentes son más propicios a sufrir acoso.
6. Implementar las medidas planificadas de prevención y de intervención ante el acoso.
7. Tener cuidado al tomar medidas tradicionales (expulsión del centro, por ejemplo) que pueden conducir a que se agrave el problema.
8. Las medidas positivas pueden incluir: abordar las temáticas durante las asambleas o reuniones de padres, madres o responsables; esfuerzos por investigar los casos de acoso en el centro escolar; intervenciones terapéuticas para las niñas, niños y adolescentes víctimas de acoso y para aquellos que han acosado, entre otras que fueran pertinentes para la prevención del acoso escolar o ciber acoso.
9. Identificar posibles niñas, niños y adolescentes víctimas de acoso y los responsables del mismo.



Las siguientes acciones son básicas, y deben darse a conocer ya sea en las escuelas para madres y padres u otro tipo de reunión, a fin que las y los responsables de las niñas, niños y adolescentes las tomen en cuenta, para atender o prevenir un caso sobre bullying o ciberbullying:

1. Conocer sobre los planes y procedimientos de actuación del centro escolar público o privado ante una situación de acoso de niñez y adolescencia.
2. Mantener comunicación cercana a las niñas, niños y adolescentes y estar pendiente de las actividades que realizan dentro y fuera de la institución educativa.
3. Escuchar atentamente a las hijas e hijos y explicarles que no es culpa de la niña, niño o adolescente el ser acosada o acosado.
4. Enseñarle a las niñas, niños y adolescentes a reconocer y expresar sus emociones, tristezas, enojos, miedos y alegrías.
5. Enseñarle a tomar decisiones y saber cómo afrontar los riesgos.
6. No insulte o ridiculice a las niñas, niños y adolescentes y no retarlo delante de otras personas, especialmente frente a otros niños, niñas y adolescentes.
7. Manifestarle que pedir ayuda no es símbolo de debilidad sino de inteligencia.
8. Inculcar la importancia del compañerismo, la solidaridad, el apoyo y la ayuda enseñándoles a actuar correctamente sin ser agresivos en la defensa de sus ideas frente a otras niñas, niños y adolescentes.
9. Ayudarle a las niñas, niños y adolescentes a entender la importancia de informar sobre situaciones que los incomodan o los hacen sentir mal como las acciones de acoso o intimidación.
10. Enseñarles a las niñas, niños y adolescentes a quien y a donde pedir ayuda y en caso de no recibirla a quien más se puede recurrir.
11. Si un niño, niña o adolescente está siendo víctima de acoso se debe trabajar en conjunto entre las familias y el centro escolar.
12. Ante el acoso el padre, madre o responsable debe ponerse en contacto con el orientador o docente responsable e informar sobre la situación que ha contado el niño, niña o adolescente.
13. Estar pendiente ante cualquier cambio de comportamiento de las niñas, niños y adolescentes.

14. Las familias deben asumir una actitud de escucha.
15. Establecer límites sobre el uso de las tecnologías y supervisar que actividades desarrollan en las redes sociales y el internet.
16. En la medida de lo posible establezca amistad con las compañeras, compañeros y amistades de sus hijas e hijos.
17. Mantenga computadoras de uso familiar en lugar visible y trate que sea la única que usen las niñas, niños y adolescentes.
18. Tome medidas para evitar que las niñas, niños y adolescentes usen teléfono celular durante la noche. Dejándolo en un lugar fuera de la habitación.
19. Enseñe a las hijas e hijos la importancia del respeto y tolerancia hacia compañeras y compañeros del centro escolar.

#### **LINEAMIENTO 8: detección y atención**

Al ser detectado un caso de acoso o ciber acoso, deben tomarse en cuenta las siguientes consideraciones:

1. El personal docente no debe restar importancia a las manifestaciones o denuncias de las niñas, niños o adolescentes.
2. Escuchar con respeto el caso planteado.
3. Garantizar la confidencialidad y delegar a profesionales que tendrán conocimientos de los hechos y circunstancias.
4. Una vez detectado el caso de acoso o ciber acoso, intervenir en forma inmediata y comunicar a la madre, padre, representante o responsable de las niñas, niños o adolescentes involucrados.

Al atender el caso de acoso o ciber acoso, debe considerarse:

1. No enfrentar directamente la situación de acoso, se debe tener en cuenta que la niña, niño o adolescente acosada está en situación de desventaja.
2. Evitar la mediación entre iguales, debido a que esto es forzar superficialmente que las niñas, niños o adolescentes se pidan perdón o se den la mano.

3. Tomar medidas para que no se repitan otros casos.
4. Informar oportunamente a la madre, padre, representante o responsable tanto de la niña, niño o adolescente que ha sido violentado, como de quien realizó el bullying o ciberbullying.

**LINEAMIENTO 9: orientar a las niñas, niños y adolescentes de las acciones a tomar ante el acoso o ciber acoso**

1. Promover la participación de las niñas, niños y adolescentes en actividades informativas sobre el acoso o ciber acoso en su centro educativo.
2. Fomentar en las niñas, niños y adolescentes la importancia de no callar ante un caso de acoso o ciber acoso, y que no debe responderse a estos hechos con violencia. Es importante que, tanto la familia como el personal docente sean "adultos de confianza" para ellas y ellos.
3. Es necesario informar a las niñas, niños y adolescentes que, en caso de no encontrar apoyo de una persona adulta debe recurrir a otra persona, también, puede presentarse a la Junta de Protección más cercana a denunciar lo que le está sucediendo.
4. Sugerir a las niñas, niños y adolescentes estar siempre en compañía de otras personas.
5. En caso de observar acoso hacia una niña, niño o adolescente mostrar amabilidad y ayudar a él o ella y manifestarle que no es correcto guardar silencio.
6. Hacer hincapié en la población estudiantil que, ante una situación de acoso las niñas, niños y adolescentes deben decir "basta" y no permitir que se continúe con tales hechos de violencia.
7. Tener en cuenta que el acoso no es un juego y puede tener consecuencias para las niñas, niños y adolescentes víctimas de acoso.

**Ante el acoso cibernético se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:**

8. Al identificar que, mediante el uso de teléfonos celulares o internet alguien está siendo víctima de acoso, debe informar a las autoridades educativas y a la madre, padre o responsable.
9. Orientar a las niñas, niños y adolescentes para que guarden los mensajes, correos, publicaciones, videos o fotografías que reciban de la persona acosadora y comunicarlo inmediatamente al padre, madre, responsable o docente, ya que, al identificar mensajes desagradables mediante el uso de tecnologías deben ignorarse (no responder) y guardarlos como evidencia.

10. Apoyar a las niñas, niños y adolescentes a cortar toda comunicación con la persona que le acosa mediante el cambio de números telefónicos, bloqueo de cuentas de Facebook, u otras redes sociales y correos electrónicos.
11. Recomendar y recordar a las niñas, niños y adolescentes que en caso de recibir mensajes amenazantes o desagradables a través de cualquier medio deben comentarlo con alguien.
12. El personal docente y la comunidad educativa en general, no deben difundir información, tales como: fotografías, textos, correos, videos, entre otros, que dañan a niñas, niños y adolescentes.
13. Informar a las niñas, niños y adolescentes que, el acoso mediante el uso de las tecnologías puede tener consecuencias legales.

#### **LINEAMIENTO 10: fomento de cultura de denuncia**

Fomentar entre el alumnado, las madres y padres de familia, la cultura de la denuncia ante casos de bullying o acoso, con la finalidad de buscar soluciones al interior del centro educativo, y si la situación lo requiere acudir a las instancias competentes fuera de este.

#### **LINEAMIENTO 11: deber de informar y de asistencia**

Las autoridades de los centros educativos públicos y privados están obligados a denunciar cualquier forma de amenaza o violación a la integridad física, psicológica y sexual de las niñas, niños y adolescentes que se realice dentro o fuera de los centros educativos, de conformidad al artículo 88 inciso segundo de la LEPINA.

#### **LINEAMIENTO 12: denuncia o aviso**

De presentarse un caso de acoso o ciber acoso, debe denunciarse:

1. A las autoridades de los centros educativos, a quienes ejerzan funciones de dirección, coordinación o personal docente para que tomen las acciones correspondientes a fin de reparar los daños y evitar su repetición.
2. Denunciar o avisar al Ministerio de Educación en caso que se trate de una situación que sea de su competencia.

3. Si el acoso o ciber acoso proviene del personal docente que presta sus servicios en un centro educativo público denunciar a la Junta de la Carrera Docente que corresponda.
4. Si el caso es constitutivo de delito, las autoridades de los centros educativos deben informar a la Fiscalía General de la República.
5. Si el caso no puede o simplemente no es atendido por las autoridades del centro educativo público o privado, debe darse aviso o interponer denuncia a la Junta de Protección de la Niñez y de la Adolescencia correspondiente, para el desarrollo del procedimiento administrativo con la finalidad de que se ordenen medidas de protección dirigidas a la víctima que incluya al grupo familiar de ésta y a la persona vulneradora, ésta última con el objeto de frenar de forma inmediata el bullying o ciberbullying en el Centro Escolar. La familia, las niñas, niños y adolescentes también pueden interponer denuncia ante la Junta de Protección competente, ya sea de forma presencial o brindar un aviso vía telefónica.
6. Si se observa que las medidas tomadas no surten efectos en los cambios de comportamiento de la niña, niño o adolescente víctima, es necesario buscar ayuda profesional, llevarle a un orientador o psicólogo para que reciba atención terapéutica que le permita superar la situación de acoso, si éstas medidas corresponden a las ordenadas por determina Junta de Protección deberá informársele de inmediato.
7. Colaborar en forma ágil con las Juntas de Protección de la Niñez y de la Adolescencia para la investigación de los casos.
8. Realizar acciones ordenadas por la Junta de Protección competente y brindar los informes que sean necesarios para verificar el cumplimiento de las mismas.

## X. CONCLUSIONES

1. El bullying o acoso escolar y el ciberbullying, es una práctica al interior de los centros educativos públicos y privados que vulnera los derechos de las niñas, niños y adolescentes, afectándoles su integridad física, moral y psicológica, razón por la cual es importante tomar medidas para prevenirlos.
2. La Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia LEPINA es el instrumento jurídico que tiene como finalidad garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos y facilitar el cumplimiento de los deberes de toda niña, niño y adolescente en El Salvador (art. 1). También establece que la garantía de derechos de las niñas, niños y adolescentes corresponde a la familia, el Estado y la Sociedad, esto implica la responsabilidad de favorecer ambientes naturales e idóneos para el desarrollo de la personalidad de las niñas, niños y adolescentes salvadoreños (art. 13).

En este sentido las madres, padres, los representantes o responsables de las niñas, niños y adolescentes, funcionarios, empleados e instituciones públicas, organizaciones privadas y la sociedad en general, están obligados cumplir y hacer cumplir la LEPINA (Art.7). Es decir que, es obligación de los diferentes sectores que integran la comunidad educativa (docentes, alumnado y padres/madres de familia), tomar acciones para prevenir las prácticas de bullying o acoso escolar y proteger de manera integral a las víctimas de dichas prácticas.

3. La educación en derechos humanos puede contribuir en las niñas, niños y adolescentes a reconocerse como sujetos sociales de derechos y deberes, facilitando el desarrollo de sus capacidades para relacionarse con el entorno social y natural de manera respetuosa y solidaria; amplía su creatividad y permite que asuman responsablemente su compromiso en la construcción de una sociedad democrática basada en la justicia y la paz.<sup>3</sup>
4. La Cultura de Paz es, un concepto, un método y una meta en la vida de los pueblos, es la aspiración personal y colectiva que tiene como baluarte la formación en valores, actitudes y comportamientos, que rechaza la violencia y resuelve los conflictos, entre personas y naciones, por medios pacíficos, teniendo como referente a los derechos humanos (Instituto Interamericano de Derechos Humanos).
5. En ese sentido, es importante fomentar una cultura de paz al interior de los centros educativos, basada en el respeto y solidaridad, enfocada en la implementación de medios alternativos a la solución de conflictos como: la negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

---

3. Moreno Godoy, Roberto, en: UNESCO/Ministerio de Educación de Guatemala/IIDH y otros, Educación en derechos humanos, Tomo 2.

## CITAS O REFERENCIAS

Abello Llanos, R., Acosta, C., & Amar Amar, J. (2003). Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, 107-121. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301108>

Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia. (s.f.). Lineamiento técnico de entornos que promueven el desarrollo. Chile.

Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos. (2013). Guía para padres y Madres Acoso Escolar.

CONNA. (2014). Informe sobre el estado de situación de los derechos de la niñez y de la adolescencia en El Salvador 2013. San Salvador, El Salvador.

Instituto de la Juventud. (2017). Jóvenes:bullying y cyberbullying. *Revista de Estudios de Juventud*, 14.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2014). Prevención del acoso escolar Bullying y Cyberbullying. San José.

Ministerio de Educación Pública. (s.f.). Protocolo de Actuación en situaciones de bullying.

Ministerio de Educación Pública, Dirección de Vida Estudiantil, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2015). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. San José, Costa Rica.

PNUD. (2018). Informe sobre Desarrollo Humano El Salvador 2018 ¡Soy Joven! ¿y ahora que? San Salvador.

Ramos de Fernández, I. C., Sepulveda Jara, J., & Fernández Ramos, M. C. (2017). Perfil físico y psicológico del adolescente víctima de bullying, según percepción de los docentes. Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela. Recuperado el 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=367953316004>> ISSN

UNICEF. (2015). Protocolo de Actuación en situaciones de Bullying. (Primera edición ed.). San José, Costa Rica.



San Salvador, octubre de 2018

 [www.conna.gob.sv](http://www.conna.gob.sv)  [/CONNA.ELSALVADOR](https://www.facebook.com/CONNA.ELSALVADOR)  [@CONNA\\_ES](https://twitter.com/CONNA_ES)