

BI 4P+ 17

Orientaciones para la resolución de conflictos con personas externas a la entidad e instalación deportiva

El deporte, como espacio de crecimiento, aprendizaje y socialización, ofrece múltiples oportunidades para el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. Sin embargo, en el contexto deportivo pueden surgir conflictos con personas ajenas al club, la entidad o la instalación deportiva como son el público, acompañantes, espectadores u otros agentes externos que alteran la convivencia, el clima emocional o incluso la seguridad y el bienestar de las personas menores de edad.

La entidad o instalación deportiva debe estar preparada para detectar, prevenir e intervenir de manera adecuada ante estos conflictos, actuando con firmeza, respeto y enfoque protector. Esta responsabilidad incluye no solo las situaciones que se producen de forma presencial durante entrenamientos, competiciones o actividades deportivas, sino también aquellas que se originan o se prolongan en redes sociales, plataformas digitales o servicios de mensajería privada, y que posteriormente se proyectan en el ámbito deportivo, afectando a la vivencia y al bienestar emocional de las personas menores de edad.

Desde este enfoque, se reconoce que lo que ocurre en el entorno digital no es ajeno al deporte. Los conflictos, insultos, descalificaciones, grabaciones indebidas o enfrentamientos que continúan en redes sociales pueden intensificar el malestar, cronificar los conflictos y generar nuevas situaciones de riesgo dentro del entorno deportivo. Por ello, la entidad o instalación deportiva desempeña un papel clave en detectar, contener y evitar que el conflicto digital se reproduzca o se agrave en el espacio deportivo.

Asimismo, los conflictos entre personas adultas externas, aunque no se dirijan directamente a una persona menor de edad, pueden generar un impacto emocional significativo cuando son presenciados por niñas, niños y adolescentes. Estas situaciones afectan a su percepción de seguridad, a su disfrute del deporte y a la convivencia, y pueden verse amplificadas posteriormente en redes sociales, aumentando su alcance y su potencial daño.

Las presentes orientaciones y recomendaciones prácticas tienen como finalidad dotar a las entidades y a las instalaciones deportivas de criterios claros y herramientas operativas para abordar estos conflictos desde una perspectiva preventiva, educativa y de protección integral, garantizando que el deporte siga siendo un entorno seguro, respetuoso y coherente con los derechos de la infancia y la adolescencia.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- Porque niñas, niños y adolescentes tienen derecho a desarrollarse en entornos seguros, respetuosos y libres de violencia, tanto frente a agentes externos como en el marco de su relación familiar.
- Porque ciertas conductas como gritos, insultos, grabaciones indebidas, intromisiones, provocaciones o discusiones familiares o entre público pueden generar climas de tensión e inseguridad emocional.
- Porque la actuación pasiva o permisiva ante estas situaciones transmite un mensaje de normalización del maltrato, la presión desmedida o la desprotección.
- Porque establecer límites claros protege no solo a los y las deportistas, sino también al personal, las familias y la reputación de la entidad.

¿QUÉ APORTA A SU ENTIDAD O INSTALACIÓN DEPORTIVA?

- Refuerza el compromiso institucional con la convivencia y la cultura de paz.
- Previene situaciones de riesgo físico, verbal o simbólico frente a la presencia de personas no vinculadas formalmente al club.
- Proporciona herramientas para el abordaje firme y respetuoso de conflictos con personas externas (espectadores, otros clubes, medios, etc.).
- Mejora la imagen pública y credibilidad de la entidad ante socios, familias y comunidad.
- Establece procedimientos y estrategias que respaldan a entrenadores/as, delegados/as y voluntariado ante situaciones difíciles o intimidantes.

¿CÓMO SE APLICA?

- Definiendo quiénes son personas externas: personas que no forman parte activa de la entidad o instalación deportiva ni están vinculadas a ella por relación laboral, deportiva o familiar directo (por ejemplo: espectadores o espectadoras ocasionales, visitantes, acompañantes sin registro, personas delegadas de otros clubes, etc.).
- Difundiendo los códigos de comportamiento para padres y madres ([B.I.4P+ 7. Código de conducta para familiares o personas tutoras legales](#)).
- Estableciendo un código de comportamiento para personas externas en el espacio y contexto deportivo coherente y complementario con las familias de la entidad deportiva. Puede incluir normas como ([B.I.4P+24. Orientaciones prácticas para promocionar la parentalidad positiva en y desde el ámbito deportivo](#)):
 - No intervenir en decisiones técnicas ni dirigirse al equipo o cuerpo técnico.
 - Mantener un lenguaje respetuoso y no violento.
 - No realizar grabaciones sin autorización.
 - Respetar zonas restringidas de acceso.
- Colocando carteles visibles en las instalaciones y señalética con frases como: “Espacio de respeto y convivencia”, “Zona libre de violencia verbal”, o “Protegemos a nuestros deportistas, colabora con el buen trato”. (En su caso con mensajes en megafonía de la instalación, pantallas de TV o similares, etc.).
- Capacitando al personal sobre cómo actuar ante situaciones incómodas o amenazantes, aportando formación básica sobre desescalada verbal, mediación básica o activación de protocolos de seguridad o protección.
- Contar con el delegado, la delegada de campo o figura similar según actividad deportiva.
- Consensuando procedimientos con el personal de la entidad o entidades participantes, de manera que compartan criterios de respeto, convivencia y actuación ante incidentes, en coherencia con las normas y protocolos establecidos por la entidad que organiza la competición.
- Recogiendo los incidentes y estableciendo un sistema de registro con personas externas, para su seguimiento y prevención futura.

¿QUÉ COMPROMISO IMPLICA?

- Asumir que la protección de las personas menores de edad es responsabilidad de toda la comunidad deportiva, y debe incluir también la gestión de lo que ocurre fuera del campo.
- Actuar con firmeza y respeto ante comportamientos inapropiados, incluso cuando provienen de personas adultas no vinculadas directamente al club, entidad o instalación deportiva.
- Formar y respaldar a entrenadores, entrenadoras, delegados, delegadas, portavoces y personal voluntario para saber cómo actuar de forma segura ([B.I.4P+20. Orientaciones para la formación en competencias de profesionales, voluntariado y familias en el ámbito deportivo](#)).
- Mantener una política de puertas abiertas al diálogo, pero con límites claros que prioricen el respeto, el cuidado y la seguridad emocional.
- Activar el procedimiento de actuación para la protección si se identifica una conducta externa que vulnera los derechos de niños, niñas o adolescentes (por ejemplo: grabaciones invasivas, insultos, presión indebida o intentos de contacto inapropiado).

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI) constituye el marco legal superior que orienta y obliga a todas las entidades, competiciones y agentes deportivos en España. Se sitúa por encima de cualquier reglamento deportivo, norma de competición o criterio arbitral.

Esto significa que, ante un conflicto entre lo establecido en la normativa deportiva o arbitral y la obligación de proteger a niños, niñas y adolescentes, prevalece siempre el derecho superior de la persona menor de edad a estar protegido y protegida frente a cualquier forma de violencia.

En consecuencia, entrenadores, entrenadoras, delegados, delegadas, colectivo arbitral, familias y personal de la entidad tienen la responsabilidad legal y ética de priorizar la seguridad, el respeto y el bienestar de las personas menores de edad en cualquier situación, incluso si ello implica interrumpir, modificar o suspender el desarrollo de la actividad deportiva.

DE MANERA PREVIA: PREOCUPACIONES Y PREGUNTAS

A continuación, se presenta una batería de preguntas reflexivas, diseñada como herramienta de autoevaluación y mejora continua, alineada con las orientaciones generales y recomendaciones prácticas para la resolución de conflictos con personas externas a la entidad o instalación deportiva recogidas en el documento base

Estas preguntas están pensadas para ser utilizadas por dirección, coordinación, responsables de protección, personal técnico, delegados, delegadas de campo y responsables de instalaciones, de manera individual o colectiva, y pueden incorporarse a procesos de planificación, revisión interna, formación o evaluación del protocolo de protección y buen trato.

1 Marco institucional y posicionamiento de la entidad

- ¿Tenemos claro, como entidad o instalación, qué tipo de comportamientos externos no son aceptables, aunque no estén dirigidos directamente a una persona menor de edad?
- ¿Existe un posicionamiento explícito y compartido de que la protección y el bienestar de niñas, niños y adolescentes prevalece sobre el resultado deportivo, la presión externa o la continuidad del evento?
- ¿El personal sabe que no actuar ante conductas externas inadecuadas también transmite un mensaje educativo?
- ¿Nuestra entidad ha reflexionado sobre qué imagen pública proyecta cuando tolera o normaliza conflictos con personas externas?
- ¿Tenemos interiorizado que la gestión de lo que ocurre “fuera del campo” también forma parte de nuestra responsabilidad protectora?

2 Identificación y prevención de riesgos con personas externas

- ¿Tenemos definido claramente quiénes son consideradas personas externas en nuestro contexto concreto (instalación, club, competición)?
- ¿Sabemos identificar señales tempranas de conflicto en el público, acompañantes o visitantes antes de que escalen?
- ¿Existen momentos, espacios, categorías o competiciones en los que el riesgo de conflicto externo es mayor?
- ¿Se informa de forma preventiva al público y acompañantes sobre las normas de convivencia y comportamiento esperado?
- ¿La entidad registra y analiza incidentes pasados para aprender y prevenir situaciones similares?

3 Protección directa de niñas, niños y adolescentes

- Cuando ocurre un conflicto externo, ¿nos preguntamos cómo está afectando emocionalmente a las personas menores de edad, aunque no sean el objetivo directo?
- ¿El personal sabe priorizar la contención emocional y la seguridad de la persona menor de edad por encima de resolver el conflicto con el adulto?
- ¿Evitamos minimizar lo ocurrido con frases como “no pasa nada” o “son cosas del deporte”?
- ¿Las personas menores de edad saben a quién acudir si se sienten incómodas o inseguras por la conducta de alguien externo?

4 Roles, responsabilidades y actuación del personal

- ¿Está claramente definido quién debe intervenir ante un conflicto con personas externas (delegado y delegada de campo, responsable de instalación, coordinación, seguridad)?
- ¿El personal se siente respaldado por la entidad cuando debe poner límites a personas externas?
- ¿Sabemos hasta dónde llega nuestra competencia y cuándo debemos derivar a otras instancias?
- ¿El personal ha recibido formación básica en comunicación calmada, firme y desescalada verbal?
- ¿Los espectadores y público de nuestra entidad deportiva son corresponsables en la prevención del conflicto? ¿con sus actitudes y conductas colaboran en su desescalada?
- ¿Existe miedo a intervenir por posibles quejas, represalias o conflictos posteriores con familias o público?

5 Gestión de conflictos externos dirigidos a personas menores de edad

- ¿Sabemos cómo actuar si una persona externa grita, insulta, intimida o graba a una persona menor de edad, tanto de forma presencial como mediante la difusión posterior de imágenes, vídeos o comentarios en redes sociales?
- ¿Tenemos claro que detener la conducta es prioritario, incluso cuando la situación se normaliza socialmente o se minimiza por producirse “fuera del recinto” pero afecta emocionalmente a la persona menor de edad dentro de la actividad deportiva?
- ¿El procedimiento de actuación contempla también la continuidad digital del conflicto, por ejemplo:
 - Insultos o descalificaciones posteriores en redes.
 - Difusión de imágenes sin consentimiento.
 - Comentarios vejatorios tras partidos o entrenamientos.
 - Presión o acoso digital vinculado a la actividad deportiva
- ¿El procedimiento de actuación es conocido, sencillo y realista para el personal, incluyendo pautas claras sobre qué hacer, a quién comunicar y cómo registrar hechos relacionados?
- ¿Se registra lo sucedido de forma objetiva y sistemática, incorporando, cuando sea necesario, referencias a contenidos digitales (capturas, enlaces, descripción de publicaciones), sin investigar, pero dejando constancia de los hechos observados o comunicados?
- ¿Se activa el circuito de protección cuando la conducta vulnera derechos de la infancia, también en el entorno digital, sin minimizar su gravedad por producirse fuera del espacio físico de la instalación?

6 Conflictos entre público o espectadores

- ¿Sabemos intervenir cuando un conflicto entre adultos no va dirigido a una persona menor de edad pero lo presencian y les afecta emocionalmente?
- ¿La entidad se siente legitimada para suspender o detener una actividad si el clima se vuelve hostil?
- ¿Se recuerda de forma clara al público que el recinto deportivo es un espacio educativo y de protección?
- ¿Contamos con apoyos externos (seguridad, personal de la instalación, autoridades) cuando es necesario?
- ¿Tras un incidente, se revisa lo ocurrido para mejorar la prevención futura?

7 Comunicación, derivación y coordinación externa

- ¿El personal sabe a quién, cuándo y cómo comunicar una situación?
- ¿Existe claridad sobre cuándo contactar con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o servicios de emergencia?
- ¿Se evita realizar “investigaciones” que no corresponden a la entidad?
- ¿La entidad mantiene una relación fluida con las instituciones titulares de las instalaciones?

8 Cultura de buen trato y mejora continua

- ¿Se trabaja la prevención de conflictos externos como parte de la cultura de buen trato, y no solo como reacción?
- ¿Las familias y el público entienden que poner límites también es una forma de cuidar?
- ¿Revisamos periódicamente estas orientaciones y las adaptamos a nuestra realidad?
- ¿Escuchamos al personal cuando expresa dificultades o inseguridades ante conflictos externos?
- ¿Estamos dispuestos a cambiar prácticas normalizadas si detectamos que no protegen suficientemente a las personas menores de edad?

9 ¿Qué queremos promover desde los valores de la entidad o instalación deportiva? ¿Qué queremos promover desde las actitudes y conductas de nuestros espectadores?

- ¿Qué valores queremos que niñas, niños y adolescentes aprendan y vivan a través de la práctica deportiva en nuestra entidad o instalación?
- ¿Qué tipo de clima queremos que se perciba desde fuera cuando alguien asiste como público o acompañante?
- ¿Promovemos de forma explícita el respeto, la convivencia, la inclusión y el buen trato, o damos por hecho que “ya se sobreentiende”?
- ¿Nuestros valores institucionales se reflejan en cómo actuamos ante los conflictos, especialmente cuando implican a personas externas?
- ¿Qué mensajes transmitimos cuando ponemos límites claros frente a conductas inapropiadas del público?
- ¿Estamos promoviendo una cultura en la que:
 - el error forma parte del aprendizaje,
 - el resultado no justifica el maltrato,
 - y la protección de la infancia es una prioridad compartida?
- ¿Los valores de la entidad se traducen en normas visibles, coherentes y aplicadas de forma consistente?
- ¿El personal se siente acompañado para actuar conforme a los valores, incluso cuando esto implica decisiones difíciles (expulsiones, suspensión de actividades, avisos a autoridades)?
- ¿Revisamos periódicamente si lo que decimos que promovemos coincide con lo que realmente ocurre en la práctica?
- ¿Somos conscientes de que cada intervención (o no intervención) ante conflictos externos educa y modela comportamientos?

10 ¿Qué respuestas y apoyos necesitamos como entidad o instalación?

- ¿Qué apoyos necesita nuestro personal para sentirse seguro y legitimado al intervenir ante personas externas?
- ¿Disponemos de procedimientos claros que eviten la improvisación en situaciones de conflicto?
- ¿Qué tipo de formación sería necesaria para mejorar la gestión emocional, la comunicación firme y la desescalada verbal?
- ¿Contamos con el respaldo explícito de la dirección cuando se activan medidas de protección?
- ¿Tenemos definidos los canales internos de comunicación para informar, registrar y hacer seguimiento de incidentes?
- ¿Qué apoyos externos necesitamos reforzar (institución titular de la instalación, federación, seguridad, fuerzas policiales)?
- ¿Existen espacios de cuidado y apoyo para el propio personal tras situaciones de alta tensión o conflicto?
- ¿Necesitamos mejorar la coordinación con otras entidades (club visitante, federación, ayuntamiento) para actuar de forma coherente?
- ¿Disponemos de materiales accesibles (cartelería, protocolos breves, mensajes públicos) que respalden la actuación del personal?
- ¿Estamos abiertos a solicitar ayuda cuando una situación supera nuestras competencias?
- ¿Qué recursos adicionales serían necesarios para pasar de una intervención reactiva a una prevención real y sostenida?
- ¿Cómo podemos reforzar una red de corresponsabilidad en la que nadie tenga que afrontar solo una situación conflictiva?

RECOMENDACIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON PERSONAS EXTERNAS A LA ENTIDAD E INSTALACIÓN DEPORTIVA

Este documento recoge una serie de orientaciones prácticas para gestionar este tipo de situaciones con firmeza, respeto y enfoque preventivo, promoviendo una cultura del buen trato y de protección integral. Se alinea con la Ley Orgánica 8/2021 de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI) y se fundamenta en una visión pedagógica y restaurativa, centrada en la defensa de los derechos de las personas menores de edad por encima de cualquier otro interés.

Estas orientaciones buscan anticipar situaciones de riesgo, promover el respeto mutuo entre agentes internos y externos, y asegurar que las personas menores de edad no se vean expuestas a entornos hostiles o conductas inadecuadas por parte de terceros no vinculados formalmente al club, entidad o instalación deportiva.

1. Objetivo general

Garantizar entornos deportivos seguros, respetuosos y libres de violencia ante la presencia de personas externas a la entidad (familiares de equipos visitantes, público general, acompañantes ocasionales u otros), estableciendo orientaciones claras para prevenir y gestionar conflictos que puedan afectar al bienestar, la convivencia o la protección de niños, niñas y adolescentes en el contexto deportivo.

2. Definición de conflicto

Un conflicto es una situación de desacuerdo, enfrentamiento o tensión entre dos o más personas que surge cuando sus intereses, necesidades, percepciones o valores entran en oposición. En el contexto deportivo, los conflictos que afectan a niñas, niños y adolescentes pueden manifestarse a través de peleas, burlas, exclusiones, actitudes desafiantes, competencia desleal, malentendidos o tensiones relacionales, tanto en el espacio físico de la entidad o instalación deportiva como en los entornos digitales vinculados a la actividad deportiva.

Estos conflictos pueden originarse, continuar o amplificarse en redes sociales, plataformas digitales o servicios de mensajería privada, mediante comentarios ofensivos, difusión de imágenes o vídeos sin consentimiento, descalificaciones públicas, presión social o acoso digital. Cuando no son abordados de manera adecuada y a tiempo, pueden trasladarse o intensificarse en el entorno deportivo, afectando al clima de convivencia, al bienestar emocional de las personas menores de edad y pudiendo derivar en situaciones de violencia o en la ruptura de la convivencia.

Reconocer esta dimensión digital del conflicto permite comprender que lo que ocurre fuera del campo o de la instalación también impacta en el deporte, y refuerza la necesidad de una intervención preventiva y protectora desde la entidad o instalación deportiva.

Si se identifica una situación de violencia se debe derivar la resolución al delegado o a la delegada de la instalación y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. En todos los casos, informar al delegado o a la delegada de protección de la entidad.

3. Principios básicos para el abordaje de conflictos

- Todas las actuaciones deben priorizar el bienestar físico y emocional de niñas, niños y adolescentes. Este principio, recogido en la legislación nacional e internacional, implica que cualquier decisión, intervención o medida tomada en el contexto de un conflicto debe tener en cuenta cómo afecta a la persona menor de edad, priorizando siempre su desarrollo físico, emocional, psicológico y social.
- La entidad deportiva no debe asumir funciones que no le corresponden, como intervenir directamente en dinámicas familiares o sociales de personas externas presentes o vinculadas a la actividad deportiva, sino canalizar de forma adecuada cualquier situación detectada.
- Las personas menores de edad deben saber que no se ocultan situaciones que afecten su bienestar. La responsabilidad del personal deportivo es proteger, no encubrir. La confianza se basa en la honestidad y en actuar siempre en su mejor interés.
- Tanto en la prevención como en la intervención, se debe garantizar una comunicación empática, sin juicios ni presiones.
- Cuando se identifica una situación de conflicto, maltrato o cualquier indicio de vulneración de derechos, es obligatorio activar los mecanismos internos de la entidad y comunicarlo de manera inmediata al delegado o a la delegada de protección.

4. Abordaje de situaciones de conflicto con personas externas a la entidad o instalación deportiva

En el entorno deportivo de la entidad o instalación deportiva pueden surgir distintos conflictos que generan un impacto directo en la convivencia, el desarrollo de la actividad y el bienestar de niñas, niños y adolescentes. A efectos de este documento, se identifican principalmente dos tipos de conflictos de personas externas a la entidad o instalación deportiva:

4.1. Conflictos externos dirigidos hacia una persona menor de edad durante la actividad deportiva

Este tipo de conflicto se produce cuando una persona externa a la entidad o instalación deportiva bien sea público, acompañantes, familiares de equipos visitantes u otras personas usuarias del espacio, dirige conductas inapropiadas de forma directa hacia una persona menor de edad durante entrenamientos, competiciones o actividades deportivas. (se incluyen como deportista menor de edad a los equipos arbitrales).

Estas conductas pueden manifestarse de manera presencial en el recinto deportivo o prolongarse y amplificarse posteriormente en redes sociales, plataformas digitales o servicios de mensajería privada, manteniendo o intensificando el impacto negativo sobre la persona menor de edad. Se incluyen, entre otras, conductas como:

- Gritos, insultos o descalificaciones.
- Amenazas, intimidaciones o actitudes coercitivas.
- Grabaciones, difusión o comentarios sobre imágenes y vídeos sin autorización.
- Intentos de contacto inapropiado, tanto presenciales como a través de medios digitales.
- Cualquier otra actuación que vulnere o ponga en riesgo la seguridad emocional o física de la persona menor de edad, incluida su exposición o señalamiento en entornos digitales.

4.2. Abordaje de situaciones de conflicto con personas externas a la entidad deportiva

¡ATENCIÓN! No es función de las entidades deportivas y responsables de instalaciones intervenir en situaciones de violencia, sino ser canalizadores de posibles sospechas y establecer internamente los mecanismos para su detección y derivación, así como promover entornos de buen trato.

4.2.1. Abordaje de conflictos externos hacia una persona menor de edad durante la actividad deportiva

- Si una persona externa actúa de manera inapropiada hacia una persona menor de edad, se debe intervenir rápidamente para detener el comportamiento y garantizar la seguridad emocional. Esto incluye pedir a la persona que cesen inmediatamente su conducta inapropiada y en el caso de que esto no suceda y la conducta se mantenga tomar medidas como la expulsión del recinto. ([Anexo V. Guía orientativa de conductas que pudieran ser constitutivas de hechos evaluables como leves, graves o muy graves en el ámbito deportivo, apartado 3.- tipología de conductas que pueden ser infracciones](#)).
- La persona más indicada para intervenir es el delegado de campo o similar en colaboración con el responsable de la instalación deportiva ([B.I.4P+18. Orientaciones sobre el papel de la persona delegada de campo como agente de protección en entornos deportivos](#)).
- Después de la intervención, brindar apoyo emocional a la persona menor de edad afectada. Asegurar que se sienta segura y acompañada en todo momento.
- Es recomendable que se registre lo sucedido para mantener un historial del incidente y tomar las medidas necesarias. Este registro puede ser útil en caso de que se necesite recurrir a autoridades o medidas disciplinarias ([B.I.4P+18. Orientaciones sobre el papel de la persona delegada de campo como agente de protección en entornos deportivos](#)).
- Dependiendo de la gravedad de la situación, se debe notificar el incidente a las autoridades pertinentes ([Anexo VI. Marco de responsabilidades jurídicas de las entidades deportivas y titulares de instalaciones deportivas ante hechos violentos](#)):

A) Cuando los hechos tienen relevancia disciplinaria o competitiva a las Autoridades deportivas de la Federaciones deportivas u órganos disciplinarios competentes. En el caso de competiciones oficiales, pueden:

- Abrir expedientes disciplinarios.
- Aplicar sanciones conforme a reglamentos.
- Respaldar decisiones como suspensión de encuentros.

B) Cuando los hechos son graves o constituyen infracción o delito a las autoridades públicas y recursos externos. Se consideran autoridades pertinentes externas las siguientes:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Policía Local
- Policía Autonómica Canaria
- Policía Nacional
- Guardia Civil

Se debe contactar con ellas cuando exista:

- Agresión física o amenazas.
- Intimidación grave.
- Grabaciones o difusión ilícita de imágenes.
- Intentos de contacto inapropiado.
- Reiteración de conductas pese a la intervención.
- Cualquier hecho que pueda ser constitutivo de delito.

En situaciones de urgencia, llamar inmediatamente al 112.

- Servicios Sociales municipales.

- Cuando se detecten situaciones de riesgo, desprotección o vulneración de derechos que requieran intervención social, orientación familiar o seguimiento.
- La comunicación se realiza a través del delegado o delegada de protección, conforme al protocolo.

- El delegado o delegada de protección de la entidad o instalación deportiva debe ser informado siempre cuando la conducta:

- Afecta al bienestar de una persona menor de edad.
- Vulnera derechos de la infancia.
- Presenta indicios de violencia, intimidación o reiteración.

4.2.2. Abordaje de conflictos externos entre público, acompañantes o espectadores durante la actividad deportiva

- Estos conflictos surgen cuando personas ajenas a la entidad deportiva, como público, acompañantes o espectadores, realizan conductas que afectan directamente al bienestar de niñas, niños o adolescentes. Se trata de situaciones como insultos, peleas en la grada o comportamientos irrespetuosos que alteran la tranquilidad del entorno deportivo y generan un impacto emocional negativo en las personas menores de edad. ([Anexo V. Guía orientativa de conductas que pudieran ser constitutivas de hechos evaluables como leves, graves o muy graves en el ámbito deportivo, apartado 3.- tipología de conductas que pueden ser infracciones](#))
- La intervención debe ser inmediata y firme. La persona más indicada para actuar en estos casos es el delegado o la delegada de campo, o la figura equivalente designada por la entidad. Esta persona debe detener la conducta de forma calmada pero enérgica, recordando a quienes participan que en el recinto deportivo rigen normas de convivencia y que el respeto hacia las personas menores de edad es una prioridad innegociable.
- Si la conducta persiste pese al aviso, corresponde aplicar medidas de control adicionales, que pueden incluir la expulsión de la persona o personas del recinto deportivo o la solicitud de apoyo al responsable o personal de seguridad o de la instalación.
- En los casos en que la situación afecte de forma grave al desarrollo normal de la actividad, las federaciones deportivas o entidades responsables del encuentro o evento amparadas en sus reglamentos y normas de competición, tienen la potestad de dar por finalizado el evento, encuentro o partido, lo que implica su suspensión inmediata. Esta medida debe entenderse como un recurso excepcional, pero constituye una señal clara de que la prioridad institucional es garantizar la seguridad y el bienestar de las personas menores de edad.
- En el caso de que la situación revista especial gravedad, como agresiones físicas, amenazas, lesiones o hechos observados que representan una conducta de violencia que pone en riesgo la integridad física o emocional de las personas menores de edad, de los equipos, del personal arbitral o del público, la prioridad absoluta será garantizar la seguridad.
- Para ello, se debe comunicar de forma inmediata con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Autonómica o Policías locales y en situaciones de urgencia se debe llamar directamente al teléfono 112, activando así los recursos de emergencia necesarios para salvaguardar la integridad de las personas menores de edad y restablecer la seguridad en el evento deportivo.
- Una vez resuelto el incidente, es necesario dejar constancia por escrito de lo ocurrido en un registro de incidencias. Este documento debe reflejar la fecha, lugar, identificación de personas implicadas y medidas adoptadas, ya que será de gran utilidad para la toma de decisiones posteriores, la aplicación de sanciones internas o la derivación a las autoridades competentes si la situación lo requiere.
- Por último, es fundamental trabajar en la prevención de estos conflictos. La entidad deportiva debe informar a las familias y al público asistente sobre las normas de conducta y convivencia desde el inicio de la temporada o de la actividad. Asimismo, resulta recomendable desarrollar acciones de sensibilización que destaquen la importancia de mantener un entorno respetuoso, seguro y protector en el deporte, evitando así que estas situaciones se repitan en el futuro ([B.I.4P+12. Orientaciones para el desarrollo de estrategias ambientales e informativas de prevención de conflictos, conductas violentas y promoción la convivencia](#)).

5. Prevención del riesgo de conflictos externos entre público, acompañantes o espectadores durante la actividad deportiva de personas menores de edad

A) Instalación deportiva donde se realice el partido, encuentro evento deportivo de titularidad pública

- Cuando la instalación deportiva es de titularidad pública, ya sea de una institución de ámbito regional, insular o local, esta entidad tiene la responsabilidad de garantizar que las actividades desarrolladas en dicho espacio se realicen en condiciones de seguridad, convivencia y protección para las personas menores de edad.
- En primer lugar, corresponde a la institución titular establecer un reglamento de uso de las instalaciones, en el que se definan claramente las normas de acceso, convivencia y comportamiento del público, acompañantes y espectadores. Dicho reglamento debe contemplar la prohibición de conductas violentas, irrespetuosas o discriminatorias, así como las consecuencias en caso de incumplimiento, que podrán ir desde la expulsión inmediata hasta la restricción temporal o permanente de acceso.
- Asimismo, la institución titular debe garantizar la presencia de personal responsable de la instalación (conserjes, encargados y encargadas de mantenimiento o gestores y gestoras deportivas), que actúe como enlace con el delegado o la delegada de campo y las entidades deportivas usuarias. Este personal debe estar capacitado para colaborar en la detección temprana de situaciones conflictivas y, en caso necesario, contactar de manera directa con la Policía Local, Autonómica o con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- En los eventos catalogados como de riesgo, la institución titular tiene la potestad de reforzar la seguridad mediante la coordinación con cuerpos policiales (locales, autonómicos o estatales), e incluso exigir a la entidad organizadora la contratación de seguridad privada, especialmente cuando concurren factores de alto riesgo como partidos decisivos, fases de ascenso o descensos, o antecedentes de conflictividad entre aficiones.
- De igual forma, la institución debe asegurarse de que existan protocolos de emergencia, evacuación y atención médica actualizados, de forma que se puedan activar los recursos necesarios, incluido el teléfono 112, en caso de que se produzca una situación de violencia o riesgo grave para las personas menores de edad.
- Finalmente, las instituciones titulares de las instalaciones deportivas deben contribuir a generar un entorno protector, impulsando campañas de sensibilización dirigidas a familias, público y entidades deportivas, reforzando la idea de que los recintos deportivos públicos son espacios de convivencia, respeto y protección de la infancia y la adolescencia.

B) Recomendaciones previas por parte de la entidad o instalación deportiva que organice el evento

- Cuando se prevea que las aficiones o grupos de espectadores pueden ser de riesgo por antecedentes de conductas conflictivas o por la trascendencia del partido (finales de temporada, fases de clasificación, ascensos o descensos), es necesario aplicar medidas preventivas adicionales que reduzcan al máximo la posibilidad de incidentes. La anticipación, la coordinación con las autoridades y la aplicación de medidas de seguridad adicionales son esenciales para garantizar que el deporte se desarrolle en un entorno seguro, protector y libre de violencia.
- Las entidades o instalaciones deportivas implicadas deben comunicar con antelación a las instituciones responsables de la instalación y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la celebración del encuentro o evento deportivo remitiendo la información necesaria sobre el lugar, horario, antecedentes de conflictividad y nivel de riesgo previsto. Esta coordinación permite dimensionar los recursos policiales y, si fuese necesario, establecer dispositivos especiales de seguridad.

- Se recomienda la contratación de seguridad privada en las instalaciones deportivas para reforzar el control de accesos, supervisar el comportamiento del público y apoyar al delegado, la delegada de campo o figura similar en la intervención ante incidentes. Esta medida es especialmente relevante en partidos de alta rivalidad o en recintos con antecedentes de conflictividad.
- Además, el delegado, la delegada de campo o figura similar debe reforzar su papel preventivo, recordando públicamente antes del inicio del encuentro las normas de respeto y convivencia en la grada, y advirtiendo que cualquier conducta violenta o irrespetuosa podrá conllevar la expulsión del recinto o, en casos graves, la suspensión del partido.
- Otra medida preventiva consiste en organizar el acceso y la ubicación del público de forma separada, evitando la concentración de aficiones rivales en la misma zona. Esto puede incluir entradas diferenciadas, zonas de grada separadas y la presencia de personal que vigile los desplazamientos dentro de la instalación.
- En los casos en que se identifique a personas que hayan mostrado conductas violentas o conflictivas reiteradas en partidos anteriores, la entidad o instalación deportiva puede aplicar medidas restrictivas, como la prohibición temporal o permanente de acceso a los recintos deportivos, contribuyendo así a un entorno más seguro para las personas menores de edad.
- Se recomienda reforzar la sensibilización previa a las familias y acompañantes, recordando que los partidos de personas menores de edad son espacios educativos y de convivencia, y que el mal comportamiento en la grada no solo daña la imagen de la entidad, sino que también impacta directamente en el bienestar emocional de las personas menores de edad que participan en la competición.
- Como medida preventiva complementaria, la federación, el club o la entidad deportiva deberán incorporar de forma expresa la dimensión digital en la gestión de riesgos, teniendo en cuenta que numerosos conflictos vinculados a la actividad deportiva pueden iniciarse en redes sociales o servicios de mensajería privada, amplificarse antes o después del encuentro y trasladarse posteriormente al entorno deportivo presencial. En este sentido, resulta fundamental detectar de manera temprana señales de tensión o confrontación digital, como mensajes, convocatorias o comentarios públicos, recordar de forma preventiva que las normas de convivencia y buen trato también se aplican en el entorno digital, evitar publicaciones institucionales que puedan generar polarización o incitar a la confrontación, actuar de manera coordinada cuando se identifique que un conflicto digital puede derivar en incidentes presenciales, y registrar y valorar estas situaciones dentro del análisis global de riesgo del evento, con el fin de reforzar la prevención y proteger el bienestar de las personas menores de edad.

6. Recomendaciones para la entidad o instalación deportiva cuando el conflicto se produce entre personas externas a la entidad o instalación deportiva, pero continúa en redes sociales mediante la difusión de imágenes, vídeos, comentarios u opiniones, y afecta directa o indirectamente a personas menores de edad o al clima de seguridad del entorno deportivo

- Cuando el conflicto se produce entre personas externas a la entidad o instalación deportiva, pero continúa en redes sociales mediante la difusión de imágenes, vídeos, comentarios u opiniones, y afecta directa o indirectamente a personas menores de edad o al clima de seguridad del entorno deportivo, la entidad o instalación deportiva debe reconocer que el impacto del conflicto es real y relevante, aunque no se haya originado en el espacio deportivo ni involucre directamente a su personal. No debe minimizarse la situación por tratarse de un conflicto entre personas adultas externas o por desarrollarse en entornos digitales, ya que su prolongación puede generar malestar emocional, inseguridad o tensiones que se trasladan a la práctica deportiva.
- La actuación de la entidad o instalación deportiva debe centrarse en proteger a las personas menores de edad y preservar el entorno deportivo como un espacio seguro, evitando que el conflicto digital se reproduzca, se normalice o se amplifique dentro de entrenamientos, competiciones o relaciones entre iguales. Para ello, resulta fundamental establecer límites claros que impidan que el espacio deportivo sea utilizado como prolongación del conflicto, reforzando mensajes de respeto, convivencia y buen trato.

- La entidad o instalación deportiva no debe investigar ni entrar en confrontaciones en redes sociales, ni asumir funciones que no le corresponden. No obstante, sí debe contener el impacto del conflicto en su ámbito, observando posibles efectos en el bienestar de las personas menores de edad, regulando comportamientos inadecuados y evitando la exposición, la estigmatización o la revictimización.
- Se debe recordar de forma clara y expresa, tanto al personal del club, entidad o instalación deportiva como a madres, padres y personas tutoras legales, que no deben entrar en confrontaciones en redes sociales, ni responder a provocaciones, comentarios ofensivos o conflictos digitales relacionados con la actividad deportiva. Especialmente, se debe incidir en que no es aceptable participar en discusiones públicas, ataques personales o descalificaciones, y mucho menos hacerlo de manera anónima, ya que este tipo de actuaciones suelen intensificar el conflicto, cronificar el malestar y aumentar el impacto negativo sobre las personas menores de edad.
- Desde el enfoque de protección y buen trato, se debe trasladar que la confrontación digital por parte de personas adultas nunca protege a los niños, niñas y adolescentes, sino que los expone, los sitúa en el centro del conflicto y puede vulnerar su derecho a la intimidad, a la propia imagen y a un entorno seguro. Por ello, la entidad o instalación deportiva debe promover de manera activa la contención, la prudencia y la responsabilidad digital, indicando que cualquier situación conflictiva debe canalizarse por vías internas, privadas y coordinadas, a través de los responsables del club o del delegado o delegada de protección, y nunca mediante enfrentamientos en redes sociales.
- Es recomendable dejar constancia interna de la situación, registrando de forma objetiva que el conflicto externo continúa en redes sociales, describiendo de manera general los hechos conocidos y su impacto en la convivencia o en el bienestar emocional de las personas menores de edad, sin recopilar ni difundir contenidos digitales de forma intrusiva.
- Siempre que el conflicto digital afecte a personas menores de edad, se deberá informar al delegado o delegada de protección, quien valorará la gravedad de la situación, el nivel de riesgo y la necesidad de activar recursos externos. Cuando sea posible y adecuado, la entidad podrá intervenir desde un enfoque educativo y preventivo, recordando a las personas adultas implicadas que la difusión de imágenes o comentarios dañinos vulnera el buen trato y los derechos de la infancia, y solicitando la retirada de contenidos cuando proceda.
- Si la continuidad del conflicto en redes sociales implica vulneración de derechos, como exposición indebida de personas menores de edad, humillaciones, amenazas, acoso o difusión de imágenes sin consentimiento, la entidad o instalación deportiva deberá activar los mecanismos de protección, orientando o comunicando la situación a los recursos competentes, como los Servicios Sociales municipales o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, conforme al protocolo establecido.
- Finalmente, una vez contenida la situación, la entidad o instalación deportiva deberá reforzar la prevención, revisando sus normas sobre uso responsable de redes sociales, reforzando los mensajes de convivencia dirigidos a familias y público, y ajustando las medidas preventivas para evitar que situaciones similares se repitan ([B.I.4P+8. Orientaciones para elaborar la política de uso seguro de imágenes y comunicaciones en entidades e instalaciones deportivas](#)).

¿Quién tiene el deber de comunicar cualquier situación de violencia que afecte a niños, niñas o adolescentes?

La LOPIVI impone a los y las profesionales, personal técnico, voluntariado y demás personal que trabajen con personas menores de edad un conjunto de obligaciones dirigidas a garantizar el buen trato y protección a las mismas, establece:

- El deber de comunicación, como la obligación de informar a las autoridades competentes sobre cualquier situación de violencia que afecte a niños, niñas o adolescentes, y si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, al Ministerio Fiscal o a la autoridad judicial (artículos 15 y 16.1 y 2 LOPIVI).
- La atención a las víctimas de violencia, como la obligación a prestar a la víctima la atención inmediata que precise, facilitar toda la información de que dispongan, así como prestar su máxima colaboración a las autoridades competentes (artículo 16.4 LOPIVI).

La responsabilidad de cumplir las obligaciones señaladas en el apartado anterior recae sobre las entidades que realizan actividades deportivas con personas menores de edad y sobre las personas que trabajan en las mismas en contacto con niños, niñas y adolescentes. Su incumplimiento puede generar responsabilidades civiles, administrativas y penales.

ESPACIO PARA COMPARTIR PROPUESTAS

El espacio para compartir propuestas y buenas prácticas forma parte del proceso P2RP, integrándose como un elemento clave dentro de su enfoque de reflexión, aprendizaje y mejora continua. se concibe como un espacio colaborativo dentro de la web e4p+, orientado a acompañar a las entidades deportivas e instalaciones en el desarrollo y fortalecimiento de acciones de parentalidad positiva desde el deporte.

En el marco del proceso p2rp, este espacio propuestas (p2rp) pretende que las entidades compartan propuestas, experiencias y buenas prácticas relacionadas las situaciones y las medias preventivas y de abordaje de conflictos del entorno de vida de las personas menores de edad con impacto en la seguridad y el bienestar en el ámbito deportivo, facilitando el intercambio con otras entidades o instalaciones que se encuentran en distintas fases de reflexión o implementación. su objetivo es reforzar el carácter práctico y evolutivo del proceso, favoreciendo la transferencia de aprendizajes y la construcción de criterios comunes.

Este espacio no tiene una finalidad evaluadora, sino que actúa como un recurso de apoyo que complementa las fases de reflexión y planificación del p2rp, ayudando a identificar ideas aplicables, inspirar nuevas acciones y consolidar una cultura de corresponsabilidad, buen trato y protección integral de la infancia y la adolescencia en el ámbito deportivo.