

ORIENTACIONES



UNIDADES EDUCATIVAS **SEGURAS**:
ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN
DE **CASOS DE VIOLENCIA DIGITAL**



Unidades educativas seguras:

Orientaciones para la atención de casos de violencia digital, ha sido desarrollada en el marco de un proceso colaborativo entre la Fundación InternetBolivia.org, Asociación Aguayo y la Fundación Educación y Cooperación - Educo.

Elaborado por:

Guillermo Movia

Editado por:

Narayani Rivera y Eloísa Larrea

Revisado por:

Equipo Fundación InternetBolivia.org:

Cristian León, Lisette Balbachan, Lu An Méndez y Wilfredo Jordán

Equipo Educo:

Marcelo Claros Pinilla, Mauricio Otasevic y Wendy Rivera

Proyecto asociado:

Alfabetización digital para la seguridad de la navegación en línea de niñas, niños y adolescentes (*Educo, InternetBolivia.org y Asociación Aguayo*).

Diseño y diagramación:

Marcelo Lazarte

Impresión:

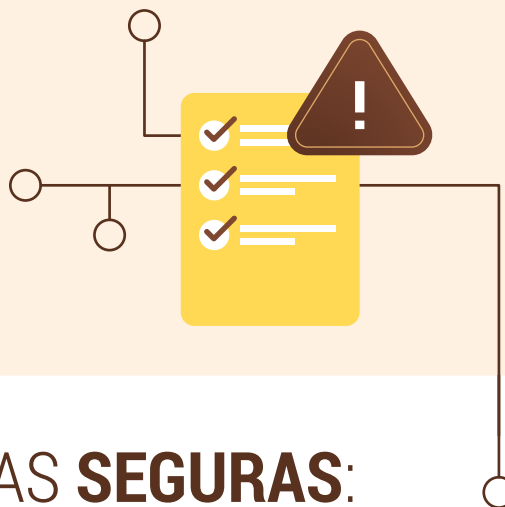
Vértice

Enero, 2025

La Paz – Bolivia

© Se permite el uso y la reproducción total o parcial de este material, siempre que se mencione como fuente el título y a las instituciones mencionadas en el párrafo introductorio de esta página y se haga sin fines comerciales.

ORIENTACIONES



UNIDADES EDUCATIVAS **SEGURAS**:
ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN
DE **CASOS DE VIOLENCIA DIGITAL**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DIGITAL?.....	4
3. TIPOS DE VIOLENCIA DIGITAL, EXPRESIONES Y DELITOS RELACIONADOS	4
4. MITOS SOBRE LAS VIOLENCIAS DIGITALES	6
5. CÓMO EVITAR O MINIMIZAR LA REVICTIMIZACIÓN.....	8
6. RUTA DE ACTUACIÓN	10
6.1 CUANDO DENUNCIAR	10
6.2 MEDIOS ALTERNATIVOS	11
6.3 PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS AFECTADAS	12
6.4 PASOS A SEGUIR EN CASOS DE VIOLENCIA DIGITAL	13
ANEXO I. ORIENTACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LAS VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL RELACIONADO CON LAS TIC	14

1. INTRODUCCIÓN

El uso de Internet, redes sociales y aplicaciones de mensajería es cada vez más frecuente, tanto entre niñas, niños y adolescentes (NNA), como en adultos en general. Internet ofrece numerosas ventajas que pueden ser aprovechadas para la educación y desarrollo de las tareas escolares; sin embargo, también propicia nuevos espacios donde se puede generar violencia en contra de estudiantes de unidades educativas.

En 2019, el Ministerio de Educación del Estado Plurinacional de Bolivia publicó el *Protocolo de Prevención, Actuación y Denuncia en casos de violencia física, psicológica y sexual en Unidades Educativas (UE) y Centros de Educación Especial (CEA)*, este documento aborda cómo trabajar con casos de violencia en los espacios educativos. Sin embargo, poco se habla de la violencia que se comete en el entorno digital y, por tanto, se descuidan las medidas de prevención, contención y respuesta necesarias para abordar la violencia digital en el contexto educativo.

Si bien la violencia digital hacia la niñez y adolescencia es en gran medida la continuación de la violencia que se ejerce contra esta población en los espacios presenciales, es necesario abordar sus características específicas a partir de un documento especializado que contemple cómo responder a las violencias digitales en las escuelas.

Una de las principales dificultades para abordar la violencia digital es la facilidad que brindan las herramientas digitales, que permiten a las y los estudiantes agredir a sus pares incluso por fuera del espacio de la unidad educativa. Por este motivo, es fundamental trabajar en estrategias para la prevención, concientización y primera respuesta, que promuevan las relaciones de convivencia pacífica dentro de la escuela y no una posición punitivista.

En este sentido, es responsabilidad de los maestros, maestras y directores de un establecimiento educativo atender los casos surgidos entre los y las estudiantes de sus instituciones, incluso si ésta se ejerce por fuera de los horarios de clase. Asimismo, la violencia digital puede tener efectos negativos sobre el desempeño de las y los estudiantes, por lo que es fundamental actuar ante cualquier situación de violencia que las niñas, niños o adolescentes enfrenten, independientemente si el agresor forma parte de la institución educativa.

Estas orientaciones para la atención de casos de violencia digital están dirigidas a maestras/os y directoras/es de unidades educativas y tiene por objetivo ayudar a este personal a responder a los casos de violencia generados en espacios digitales, para que puedan accionar de forma rápida y adecuada y puedan dar un acompañamiento apropiado al niño, niña o adolescente que está atravesando una situación de violencia digital.

2. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DIGITAL?

La violencia digital se define como un acto de violencia perpetrado por uno o más individuos contra una persona, en este caso hacia niñas, niños y adolescentes, que se comete, asiste, agrava y amplifica de forma total o parcial mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o los medios digitales. Ésta también es conocida como violencia facilitada por la tecnología.

Si bien el término ciberbullying (ciberacoso en el contexto escolar) es el más conocido, no es la única forma de violencia ejercida mediante la tecnología, dado que casi todas las formas de violencia que enfrentan las niñas, niños y adolescentes en espacios físicos pueden ser reproducidos y amplificados en el entorno digital.

3. TIPOS DE VIOLENCIA DIGITAL, EXPRESIONES Y DELITOS RELACIONADOS

Como se mencionó anteriormente, existen diversas formas de violencia digital que afectan a niñas, niños y adolescentes, y es muy común que en un mismo caso se presenten múltiples modalidades de esta violencia. Entre las formas más frecuentes en el contexto escolar se encuentran el ciberbullying, la violencia sexual digital y la violencia digital en el noviazgo.

El ciberbullying se refiere al acoso escolar entre pares a través de medios digitales. Aunque el ciberbullying y el bullying comparten muchas características, es fundamental destacar ciertos aspectos del ciberbullying que lo hacen especialmente pernicioso:

- a. La facilidad para cometer la agresión.
- b. La posibilidad de que el agresor permanezca en el anonimato.
- c. La amplia audiencia que pueden alcanzar las agresiones digitales.
- d. La incapacidad de la víctima para alejarse de su agresor.
- e. La permanencia del contenido agresivo en el entorno virtual.

La violencia sexual digital abarca cualquier acto realizado por medios digitales que expone a una persona a situaciones sexuales no deseadas, afectando su integridad mental y sexual. Es importante reconocer que la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes puede ser perpetrada por compañeros de clase, parejas, así como por adultos conocidos o desconocidos.

La violencia digital en el noviazgo se refiere a las acciones realizadas a través de medios digitales por uno de los integrantes de una relación de pareja con el fin de controlar o dañar al otro/otra. Entre estas acciones se incluyen el monitoreo de redes sociales, la exigencia de contraseñas del teléfono y redes sociales, así como el uso de aplicaciones espía.

Otra forma de violencia digital que merece atención es el **robo de cuentas**. Este acto implica que un agresor accede de manera no autorizada a las cuentas personales de una víctima en redes sociales, correos electrónicos u otras plataformas digitales. El robo de cuentas no sólo invade la privacidad de la persona, sino que también puede generar un profundo daño emocional, al provocar sentimientos de vulnerabilidad, ansiedad y pérdida de control sobre su propia vida digital.

A continuación, se presenta una tabla para identificar las diferentes expresiones de los tipos de violencia descritos, junto con los tipos penales que pueden ser empleados para denunciarlos, tomando en cuenta que la violencia digital no se encuentra reconocida ni tipificada en el Código Penal.

Tabla 1

Tipos de violencia y expresiones que puede enfrentar la niñez y adolescencia

TIPO DE VIOLENCIA	FORMAS/EXPRESIONES	TIPOS PENALES PERTINENTES
Ciberbullying	Suplantación de identidad: Creación de cuenta falsa para hacerse pasar por otra persona.	Artículo 198. (Falsedad material) Artículo 199. (Falsedad ideológica)
	Difamación: Divulgación de información, falsa o privada de otra persona, destinada a dañar su reputación.	Artículo 282 (Difamación)
	Insultos o comentarios ofensivos: Publicaciones, mensajes o comentarios ofensivos de forma sistemática en contra de una persona.	Artículo 281.8 (Insultos y otras agresiones verbales por motivos racistas o discriminatorios) Artículo 281.4 (Difusión e incitación al racismo o a la discriminación)
	Amenazas: Mensajes amenazantes hacia niñas, niños, adolescentes y/o sus familias.	Artículo 293 (Amenazas)
	Doxing: Difusión de información de contacto sin autorización.	No hay tipo penal pertinente
Violencia sexual digital	Grooming: Interacción de un adulto con una niña, niño o adolescente (NNA) con el fin deliberado de ganar su confianza para abusarlos sexualmente.	Artículo 318 (Corrupción niña, niño adolescente)
	Difusión de imágenes íntimas: Difundir en redes sociales, plataformas de mensajería o portales de Internet imágenes o videos con contenido íntimo o sexual de otra persona.	Artículo 323 bis (Pornografía infantil)
	Sextorsión: Exigir a una persona dinero o contenido sexual más explícito bajo amenaza de difundir imágenes íntimas.	Artículo 333 (Extorsión)
	Explotación sexual en línea: Es la comercialización de contenido sexual por medios digitales de un niño, niña o adolescente.	Artículo 323 bis (Pornografía infantil) Artículo 322 (Violencia sexual comercial) Artículo 321 (Proxenetismo)

TIPO DE VIOLENCIA	FORMAS/EXPRESIONES	TIPOS PENALES PERTINENTES
Violencia digital en el noviazgo	Control: Acciones que limitan el comportamiento digital de la pareja mediante el monitoreo de sus actividades digitales.	363 ter (Alteración, acceso y uso indebido de datos informáticos) Tipo penal aplicable en caso de revisión no autorizada de dispositivos y redes sociales o uso de aplicaciones espías.
	Daño: Acciones por medios digitales dirigidas a mellar la confianza, imagen pública y autoestima de la pareja.	Artículo 281 nonies (Insultos y otras agresiones verbales por motivos racistas o discriminatorios)
Robo de cuentas	Crackeo: Acceso no autorizado a cuentas digitales (correos, redes sociales, etc.) con fines maliciosos.	363 ter (Alteración, acceso y uso indebido de datos informáticos)
	Phishing: Uso de enlaces maliciosos para robar información de otra persona, generalmente contraseñas.	Artículo 363 bis (Manipulación informática)

Fuente: Elaboración propia

4. MITOS SOBRE LAS VIOLENCIAS DIGITALES

La falta de información o las creencias equivocadas al respecto de las violencias digitales pueden incrementar tanto la vulnerabilidad de las potenciales víctimas, como agravar los efectos que genera. A continuación, se detallarán los mitos más comunes alrededor de la violencia digital.

4.1 “LA VIOLENCIA DIGITAL NO ES REALMENTE VIOLENCIA”

A menudo se descarta la violencia generada a través de medios digitales como violencia “real” debido a la falta de interacción física directa entre agresor y víctima. Sin embargo, la violencia digital, al tener la intención de dañar y causar efectos nocivos, puede tener graves repercusiones en la salud mental, emocional y física de la persona que la enfrenta.

Por el contrario, diversos autores sostienen que el daño de la violencia digital puede ser más intenso que el de la violencia en el mundo offline, ya que es sumamente difícil eliminar contenido de Internet, lo que permite que el material dañino permanezca de manera indefinida. Además, la ausencia de barreras físicas facilita el acceso del agresor a la víctima, lo que significa que, incluso si la persona afectada se desconecta, los ataques pueden continuar sin cesar.

4.2 “LA MEJOR MANERA DE PREVENIR LA VIOLENCIA DIGITAL ES LIMITAR EL ACCESO A LAS TIC”

El acceso a las TIC es un derecho que permite el desarrollo educativo, profesional, económico, entre otras cosas, la restricción al acceso a esta tecnología no solamente impide el disfrute de este derecho, sino que tampoco es una estrategia efectiva para frenar la violencia o reducir sus efectos.

En cambio, la educación en el uso seguro de las TIC y la generación de habilidades digitales son herramientas fundamentales para prevenir y evitar la propagación de las violencias. De esta manera, se equipa a las niñas, niños y adolescentes con herramientas y conocimientos que les permitirán navegar por Internet de manera más segura y aprovechar los beneficios de esta tecnología.

4.3 “LUCHAR CONTRA LA VIOLENCIA DIGITAL VA EN CONTRA DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN”

La violencia digital no se orienta a expresar ideas, sino a dañar a las personas afectadas. La defensa de la libertad de expresión no justifica el uso de la tecnología para perpetrar violencia; en cambio, debe proteger a quienes son objeto de la violencia digital. Es fundamental destacar que uno de los efectos de esta violencia es silenciar a quienes tienen opiniones diferentes, en lugar de fomentar espacios de diálogo y debate.

4.4 “LA VIOLENCIA EN INTERNET ES NORMAL”

Las personas adultas pueden considerar que comportamientos como el ciberacoso o la difusión de contenido perjudicial son inevitables en el espacio digital, llegando a normalizarlos. Sin embargo, esto puede ser muy peligroso debido a que perpetúa un entorno de violencia y agresión, desensibiliza a las nuevas generaciones y socava la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, quienes son los más vulnerables a estos ataques.

4.5 “NO PUEDES SER VÍCTIMA SI TÚ HAS COMPARTIDO TU INFORMACIÓN EN INTERNET”

El mito de que “no puedes ser víctima si tú has compartido tu información en Internet” es engañoso y perjudicial. Compartir información en línea no implica dar consentimiento para ser acosado o maltratado. Las víctimas de violencia digital a menudo son atacadas por individuos que abusan de esa información, utilizando tácticas como el ciberacoso, la difamación o el robo de identidad, independientemente de lo que la víctima haya compartido.

Este mito minimiza la gravedad del daño emocional y psicológico que sufren las víctimas y desincentiva a quienes enfrentan estos abusos a buscar ayuda, perpetuando así un ciclo de impunidad y desprotección. Todos y todas, sin importar su actividad en línea, tienen derecho a sentirse seguros y protegidos en el entorno digital.

5. CÓMO EVITAR O MINIMIZAR LA REVICTIMIZACIÓN

La revictimización ocurre cuando un o una estudiante que ha enfrentado violencia digital se siente agredido/a o culpado/a por quienes deberían brindarle protección y apoyo. Es crucial reconocer que la mayoría de las niñas, niños y adolescentes que sufren violencia digital experimentan un profundo miedo al pedir ayuda. Por ello, es fundamental crear un espacio seguro y libre de juicios, donde sientan confianza y comodidad para compartir sus experiencias y recibir la asistencia que necesitan.

A continuación, se presentan algunos lineamientos para dar contención emocional a la niña, niño o adolescente que solicita ayuda.

1. EVITAR JUZGAR

Es importante recordar que se juzga también con la mirada, expresiones faciales o tono de voz. Por tanto, uno/a se debe asegurar de que ni el lenguaje verbal ni corporal expresen juicios de valor.

2. USAR LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa va más allá de conseguir la información pertinente al caso de la violencia, sino que se busca hacer que la persona afectada realmente se sienta escuchada.

Al hacer esto, no sólo se consigue información para conocer los detalles, sino que se crea un contacto humano con la NNA. Es importante escuchar activamente sus preocupaciones, sentimientos y cómo los sucesos le han afectado.

Se debe asesorar a la niña, niño o adolescente de la forma adecuada, evitando:

- » Interrumpir el relato. Si algo no queda claro, se debe esperar a que termine la frase y pedirle que explique lo que no se ha entendido: “¿Qué quieres decir cuando dices esto?”.
- » Minimizar o desvalorizar con los siguientes tipos de frases: “No es para tanto”, “no te preocupes”, “tranquilízate”.
- » Contra argumentar: “No creo que sea así”.

3. NO CULPAR A LA VÍCTIMA

No puede existir justificación a los actos violentos, por lo que bajo ninguna circunstancia se debe culpar o recriminar a la o el estudiante que denuncia por la violencia que ha experimentado.

Es importante enfocar la responsabilidad en quienes han generado la violencia. En este sentido, no se debe poner en duda el relato de la víctima.

4. VALIDAR LAS EMOCIONES

Al validar las emociones de las y los estudiantes que enfrentan violencia digital se contribuye a crear un ambiente de confianza y seguridad.

Cuando se validan emociones mostrando comprensión y empatía, se contribuye a gestionar los sentimientos de vergüenza que a menudo acompañan las experiencias de violencia.

Cuando se validan las emociones, las y los estudiantes que denuncian sienten respeto y confianza en lugar de recibir juicios o cuestionamientos. Esto evita la repetición del trauma asociado con la violencia.

Para validar las emociones se pueden usar frases como:

- » “Puedo imaginar lo difícil que debe ser para ti”.
- » “Entiendo que esto debe generar muchas emociones de ansiedad, miedo o enojo”
- » “Es completamente comprensible que te sientas así; es una situación muy difícil”.
- » “Tus sentimientos son válidos y estoy aquí para apoyarte”.
- » “Es normal sentirse abrumada/o y confundida/o en momentos como éste”.
- » “Eres muy valiente e hiciste muy bien buscando ayuda”.
- » “Reconozco tu valentía al hablar sobre esto”.

5. ENTENDER LOS DIFERENTES CONTEXTOS DONDE SE EJERCE VIOLENCIA

Es importante que cuando se escuche el relato se tome en cuenta que las personas tienen diferentes experiencias de vida, vienen de lugares diferentes y tienen modos de vivir, pensar y decidir distintos, hay que aceptar esta diversidad sin juzgarla.

Se debe evitar decir frases como:

- » “Si yo fuera tu mamá o papá te hubiera enseñado a usar Internet o te hubiera educado mejor”.
- » “No es para tanto, otras personas tienen problemas peores y enfrentan violencias peores”.

6. BRINDAR INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

Es importante que la o el estudiante reciba información clara sobre qué pasará después de contar su experiencia y lo que se puede esperar en términos de tiempo y resolución.

Es decir, a quiénes se derivará su caso, qué información se compartirá con su mamá o papá y qué información será confidencial para sus compañeras y compañeros.

7. CONFIDENCIALIDAD

Se debe garantizar la confidencialidad de la o el estudiante en todo momento. Hay que asegurarse de que la información relacionada con la denuncia se maneje de manera privada y segura, para evitar poner en riesgo a la niña, niño o adolescente de enfrentar más violencia dentro de la unidad educativa.

8. OFRECER RECURSOS DE APOYO

Hay que proporcionar al niño, niña o adolescente recursos de apoyo disponibles, como líneas de ayuda, profesionales de la salud mental o recomendaciones para aumentar la privacidad y seguridad de sus actividades en línea.

9. LO QUE NO SE DEBE HACER

De la misma manera que un acompañamiento adecuado es fundamental para el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que enfrentan violencia digital, si el acompañamiento no es empático y respetuoso, se pueden agravar los efectos de la violencia.

Por este motivo es de gran importancia evitar las siguientes acciones:

- » Faltar al acuerdo de confidencialidad y comentar el caso con otros estudiantes, profesores o personas ajenas al caso.
- » Hablar del caso en salones de clases sin una estrategia para evitar la revictimización.
- » Tomar decisiones sin informar a la niña, niño o adolescente implicada/o.

Fuente: <https://Internetbolivia.org/wp-content/uploads/2024/01/violencia-cartilla-una-hoja-firmado.pdf>

6. RUTA DE **ACTUACIÓN**

6.1 CUÁNDO DENUNCIAR:

Se puede denunciar la violencia digital en contra de niñas, niños y adolescentes cuando las formas de violencia sufridas constituyan un delito o una infracción. A pesar de que no existe normativa especializada para la atención, investigación y sanción de las violencias digitales, muchas incurren en delitos tipificados en el Código Penal y por lo mismo es importante que se realice la denuncia mediante el tipo penal pertinente. La Tabla 1 es una herramienta útil para identificar los posibles tipos penales vinculados a las diferentes manifestaciones de violencia digital.

En caso de que la situación de violencia digital no necesariamente se constituya en delito y de acuerdo a lo establecido en el Código Niña, Niño y Adolescente, se adecuen los hechos a una infracción, de igual forma se debe poner en conocimiento de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, donde se realizará la investigación psicosocial que determine las medidas necesarias tendientes a proteger a la niña, niño o adolescente víctima.

Es importante asegurarnos de que la niña, niño y adolescente desee realizar la denuncia, ya que los procesos judiciales pueden ser prolongados y llenos de obstáculos debido al posible anonimato de los agresores. Por este motivo, se debe explicar con la mayor sinceridad posible, cómo se desarrolla la denuncia y dar acompañamiento a la niña, niño o adolescente durante el proceso de investigación.

Esta denuncia debe hacerse ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio (DNA), donde se contará con una valoración psicológica, asesoría jurídica e investigación desde trabajo social.

En los casos en que la violencia digital es ejercida por una persona menor de edad, se debe contemplar lo que establece el Código Niña, Niño y Adolescente, Ley No. 548 del 17 de julio de 2014, donde se indica que la edad de imputabilidad es a partir de los 14 años. Ello implica que una persona puede ser juzgada por la comisión de un delito a partir de esa edad. No obstante, se determina que a pesar de que a partir de dicha edad existe una comprensión de los actos que se realizan y sus consecuencias, la capacidad jurídica no es la misma que el de una persona mayor de edad. De esta manera, cuando la persona agresora es menor de 18 años, se determina un procedimiento especial, regulado por el Sistema Penal para adolescentes, conforme al Código Niña, Niño y Adolescente.

Una vez que las o los abogados de la DNA inician con la denuncia, se les asignará un responsable de llevar a cabo la investigación y recolección de evidencias. Las instancias de la FELCV también serán las encargadas de hacer el análisis de la investigación bajo la dirección de la Fiscalía o Ministerio Público.

Sobre la responsabilidad penal de adolescentes mayores de 14 años y menores de 18, es necesario aclarar que el Código Niña, Niño y Adolescente establece que la misma es atenuada, es decir menor a lo dispuesto por el Código Penal. No obstante, son los Juzgados Públicos en materia de Niñez y Adolescencia quienes conocen y resuelven estos casos.

Por otro lado, es fundamental que los planes de convivencia pacífica y armónica de las unidades educativas incluyan estrategias específicas para la prevención de la violencia digital, así como la implementación de mecanismos y procedimientos eficaces para la detección temprana de posibles casos. De esta manera, se podrá intervenir de forma oportuna y evitar el desarrollo de situaciones de violencia digital en sus etapas iniciales.

6.2 MEDIOS ALTERNATIVOS:

Si bien la denuncia es una de las rutas que al inicio se piensa para atender casos de violencia digital, existen otras acciones que se pueden tomar para su atención desde las unidades educativas. Al mismo tiempo, estas medidas alternativas pueden ser útiles para tomar acciones una vez que se conozca el hecho o sea necesario actuar frente a una denuncia.

- a. Las unidades educativas deben incluir en sus Planes de Convivencia Pacífica y Armónica¹ los procedimientos mediante los cuales se intentarán resolver los casos de violencia que ocurran en el establecimiento y a través del espacio digital.
- b. En las recomendaciones del Ministerio de Educación del Estado Plurinacional de Bolivia² se establece que deben existir instancias de mediación y arbitraje para resolver conflictos. Estos espacios pueden ser útiles en la violencia entre pares siempre y cuando exista un proceso claro y se produzca de forma que no se revictimice a la o el estudiante afectado/a.
- c. Donde sea posible, las maestras, maestros o directores de las unidades educativas deben tomar cursos para aprender herramientas de negociación destinadas a ayudar de mejor manera en el momento en que se dé un caso de violencia.
- d. Las maestras o maestros encomendados a estas responsabilidades deben ser conocidos por las y los estudiantes para que puedan acercarse en busca de ayuda cuando estén sufriendo hechos de violencia digital o si un alumno o alumna conoce acerca de la existencia de hechos de violencia y quien lo está sufriendo no se anima a denunciarlo.
- e. En el caso de violencia de personal adulto de la unidad educativa a una o un estudiante, existe la obligación de realizar la denuncia en las primeras 24 horas después de tomar conocimiento de la existencia del hecho, principalmente con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia que ya tiene un procedimiento para actuar.

Es fundamental tener en cuenta que, ante la presión o las dificultades que pueda representar una situación determinada, no debemos optar por ignorar el problema con la esperanza de olvidarlo o diluir el conflicto. En lugar de ello, es importante enfrentar los desafíos de manera constructiva, buscando soluciones que nos permitan abordar la situación de forma efectiva.

Ignorar un conflicto sólo puede empeorar la situación a largo plazo, ya que los problemas no resueltos tienden a acumularse y generar más tensión. Por lo tanto, debemos comprometernos a tratar los conflictos con seriedad y a buscar formas de resolverlos de manera abierta y honesta.

1 Lineamientos para la Construcción del Plan de Convivencia Pacífica y Armónica en Unidades Educativas del Ministerio de Educación https://www.minedu.gob.bo/index.php?option=com_k2&view=item&id=996:lineamientos-para-la-construccion-del-plan-de-convivencia-pacifica-y-armonica-en-unidades-educativas&Itemid=1200

2 Según el Protocolo de prevención, actuación y denuncia en casos de violencia física, psicológica y sexual en unidades educativas y centros de educación especial: https://www.minedu.gob.bo/index.php?option=com_k2&view=item&id=990:roto&Itemid=1200

6.3 PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS AFECTADAS

Es sabido que la educación no sólo es responsabilidad de las unidades educativas, sino también de las familias y, ante lo casos de violencia digital que se pudieran presentar, directores maestras y maestros deben tener un relacionamiento con las madres, padres y cuidadores bajo el siguiente marco:

- a. Las niñas, niños y adolescentes afectados deben sentirse siempre respaldados por sus familias para evitar que se tomen iniciativas que agraven la situación.
- b. Se mantendrán reuniones informativas con madres, padres y cuidadores sobre la conducta de sus hijas e hijos y las medidas establecidas por la unidad educativa.
- c. Las reuniones deben ser individuales y en ningún caso se debe tratar de culpabilizar, sino más bien pedir colaboración a las familias.
- d. Las familias tendrán la posibilidad de expresar sus opiniones acerca de la situación. De este modo, se les ayudará a analizar el problema intentando siempre no restar importancia a los hechos ni tampoco sobredimensionar las consecuencias.
- e. Se les ofrecerán pautas relacionadas con las actitudes que la niña, niño o adolescente debe tener tanto on-line como off-line para poder afrontar de forma adecuada el problema.
- f. Se intentarán evitar reuniones generales de familias y se mantendrá la máxima discreción y confidencialidad posible.
- g. Si se estima conveniente, se orientará a la familia sobre la posibilidad de recibir apoyo externo para poder afrontar y superar este problema.
- h. Se debe tener claro tanto desde maestras y maestros como desde madres y padres que quitarle el acceso a la tecnología a las niñas, niños o adolescentes afectados no es la respuesta.

6.4 PASOS A SEGUIR EN CASOS DE VIOLENCIA DIGITAL

Para todos los casos de violencias, incluidas las digitales, existe una serie de recomendaciones que maestras, maestros y directores deben seguir con el fin de que el niño, niña o adolescente cuente su situación.

- a. En principio, la unidad educativa debe habilitar un espacio donde se sientan seguras y seguros para poder contar qué les está pasando. Siempre es importante que las personas adultas a cargo de este espacio escuchen respetuosamente al niño, niña o adolescente, evitando convertir la conversación en un interrogatorio, dándoles espacio y tiempo para que expresen lo que le está pasando y sus sensaciones y, primordialmente, evitar los juicios de valor sobre lo que diga o haga la o el estudiante.
- b. Es vital no actuar sin escuchar las necesidades de la o el estudiante. Si las personas adultas reaccionan sin escuchar lo que la o el estudiante necesita, se lo puede exponer en demasía e incluso revictimizarle. Más allá de lo que piensen las personas adultas, es esencial consensuar reglas de acompañamiento con las y los NNA.
- c. Se debe acompañar al niño, niña o adolescente a realizar la denuncia en las plataformas digitales en las que se está dando la violencia. En su gran mayoría estas plataformas tienen sus propios espacios para denunciar contenido y es una buena primera medida.
- d. En caso de ser conveniente, se puede ayudar a la víctima a guardar evidencias de la violencia que está enfrentando, ya sea con capturas de pantalla o en caso de ser violencia por parte de un mayor, solicitar la colaboración de especialistas en delitos informáticos.
- e. Si la unidad educativa tiene un proceso de resolución de conflictos y la violencia aún no ha escalado al grado de delito, se debe comenzar el proceso de mediación con la puesta en conocimiento a las familias de las personas involucradas.
- f. En caso de que la violencia ya haya escalado a un delito o sea perpetrada por un mayor de edad, se debe realizar la denuncia en el ámbito correspondiente, comenzando por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) del municipio.

ANEXO I.

ORIENTACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LAS VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL RELACIONADO CON LAS TIC³

Una de las modalidades de captación para la trata de personas es el uso de Tecnologías de Información y Comunicación, siendo los recursos más comunes las redes sociales, las plataformas de mensajería y los juegos en línea. Una vez que se logra el contacto con la niña, niño o adolescente, el agresor busca estrategias para ganar su confianza con el fin de explotarla/o en múltiples modalidades.

En el ámbito digital, la tecnología no sólo se utiliza para reclutar y captar personas, sino que también se convierte en el espacio donde ocurre la explotación. En ocasiones, no es necesario que la víctima se traslade físicamente, ya que los agresores pueden explotarla sexualmente en Internet solicitando fotos o videos con contenido íntimo, erótico o sexual bajo engaños o amenazas. Posteriormente, este contenido se comercializa o comparte en línea, habiendo sido creado mediante engaños y extorsión.

Por ello, es fundamental brindar protección a la víctima para evitar que la violencia aumente o ceda ante las solicitudes de la persona agresora teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Una de las características del abuso sexual relacionado con las TIC, como explican las *Aproximaciones de violencia de género en Internet durante la pandemia*, incluyen “el uso de imágenes en videos, fotografías, textos, o cualquier otra forma de expresión contra la voluntad de la persona atacada”. En este sentido, se debe tomar en cuenta que en el contexto digital este abuso puede ocurrir sin traslados físicos, ya que las personas agresoras pueden explotar a las víctimas en línea, solicitándoles fotos o videos íntimos bajo engaños o amenazas.
- b. Es esencial proteger a las víctimas de esta violencia ofreciendo un entorno seguro y de apoyo para superarlo. Además, es importante recordar que ceder a la extorsión sólo refuerza el poder de los agresores, y recomendar a las y los estudiantes que enfrentan la amenaza de que sus fotos o videos íntimos sean publicados en Internet a **no ceder a las amenazas o extorsiones**.

³ Adaptado de la “Guía de prevención y atención. Violencia de género facilitada por la tecnología” que se puede descargar en <https://internetbolivia.org/wp-content/uploads/2024/01/violencia-cartilla-una-hoja-firmado.pdf>

- c. También se debe recordar que la persona agresora va a buscar en Internet información personal sobre la víctima, para utilizarla en su contra (por ejemplo, su lista de amigos, nombres de familiares, dirección del domicilio, etc.), por lo que **es importante que se activen los filtros de seguridad y privacidad de las cuentas en redes sociales** para que exista la menor cantidad de información personal disponible.
- d. Sugerirle el uso de contraseñas seguras (largas, con letras y números) para evitar el robo de información personal o íntima de redes sociales o dispositivos móviles.
- e. Si la víctima está siendo extorsionada con la publicación de contenido íntimo, se pueden utilizar herramientas como Take it Down⁴ (si es menor de edad) o Stop NCII⁵ (si es mayor de edad) para prevenir la difusión en línea de estas imágenes o videos. Estas herramientas generan una huella digital única para identificar y eliminar el contenido compartido sin consentimiento.
- f. Es crucial socializar estas herramientas, ya que las víctimas suelen eliminar el contenido por sentimientos de vergüenza o miedo.
- g. Es importante destacar que la publicación de material íntimo constituye un delito de pornografía.

4 <https://takeitdown.ncmec.org/es/>

5 <https://stopncii.org/?lang=es-mx>

Recuerda que ante una situación de violencia en línea puedes escribir al **centro SOS Digital** de forma gratuita.



EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO Y
RESPUESTA A VIOLENCIAS DIGITALES



LÍNEA DE APOYO:

+591 62342430

 Signal  Telegram  WhatsApp

www.sosdigital.internetbolivia.org

