

# Cuidados en los entornos digitales

Políticas públicas para una sociedad cibersegura

---



Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
Argentina

Secretaría de  
Innovación Pública

Esta publicación es producto del trabajo realizado a lo largo del 2023 en el Grupo de Trabajo “Concientización y Educación”, perteneciente al Comité Nacional de Ciberseguridad.

El grupo reúne a profesionales con una amplia trayectoria profesional y académica en temas telecomunicaciones, derechos y ciberseguridad. El grupo fue constituido hacia fines del 2022 luego de haber trabajado en la campaña nacional de concientización la cual tuvo presencia en medios de comunicación y plataformas sociales. El objetivo principal del Grupo de Trabajo es abordar la sensibilización y la concientización de las prácticas digitales seguras para tener entornos más cuidados, tanto para la Administración Pública Nacional como para el conjunto de la sociedad. Este año, a partir del trabajo articulado con diferentes Ministerios, nos propusimos fortalecer las instancias de encuentro y debate para planificar, diseñar e implementar políticas públicas de prevención de los delitos digitales y fomentar una cultura de seguridad en la red.

Aquí presenta una antología de trabajos que desarrollan problemáticas en los entornos digitales desde el trabajo y el abordaje de cada agencia estatal nacional competente. Un total once organismos (Ministerios, Secretaría, Direcciones y Organismos descentralizados) comparten sus reflexiones y convidan a la ciudadanía las políticas públicas llevadas adelante sobre estos temas.

Es objetivo de esta publicación aportar al ejercicio de reflexión crítica de nuestra política pública. Confiamos en que este material servirá para construir un entorno digital más seguro, llegando a los ámbitos laborales y familiares.

Conformado por la Secretaría de Innovación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros; el Ministerio de Defensa; el Ministerio de Seguridad; el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto; el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y la Secretaría de Asuntos Estratégicos de Presidencia, el Comité Nacional de Ciberseguridad tiene como objetivos, según su decreto constitutivo:

- Desarrollar la Estrategia Nacional de Ciberseguridad, en coordinación con las áreas competentes de la Administración Pública Nacional.
- Elaborar el plan de acción necesario para la implementación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.
- Convocar a otros organismos para que participen en la implementación de medidas en el marco del plan de acción.
- Impulsar el dictado de un marco normativo en materia de ciberseguridad.
- Fijar los lineamientos y criterios para la definición, identificación y protección de las infraestructuras críticas nacionales.
- Participar en el desarrollo de acciones inherentes a la ciberseguridad nacional que se le encomienden.

Se trata de un espacio colaborativo en el que los organismos anteriormente mencionados articulan agenda y propuestas para contribuir a la construcción de una política de ciberseguridad.

La siguiente publicación fue coordinada por el Grupo de Trabajo “Concientización y educación” del Comité Nacional de Ciberseguridad y elaborada en conjunto con distintas carteras del gobierno nacional y aborda diversas problemáticas específicas que surgen en el entorno virtual con especial énfasis en la importancia de la educación en ciberseguridad.

# Índice

<b>1 . Introducción. Seguridad digital: la ciberseguridad como una política de Estado.</b>	<b>05</b>
Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Nación	
<b>2 . Ciudadanía digital y grooming</b>	<b>09</b>
Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	
<b>3 . Violencia digital de género</b>	<b>18</b>
Dirección de Géneros, Mujeres, Diversidad y TIC de la Subsecretaría de Servicios y País Digital; y Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidades de la Nación	
<b>4 . Hacia un nuevo pacto democrático</b>	<b>33</b>
Consejo Económico y Social. Secretaría de Asuntos Estratégicos, Presidencia de la Nación.	
<b>5 . Concienciar sobre ciberseguridad para reducir la desigualdad de las personas mayores en la era digital</b>	<b>47</b>
Dirección Nacional de Ciberseguridad	
<b>6 . Ciberbullying y Derechos en la Era Digital</b>	<b>53</b>
Ministerio de Educación de la Nación	
<b>7 . La protección de datos personales desde un enfoque de derechos</b>	<b>62</b>
Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP), Jefatura de Gabinete de Ministros	
<b>8 . Salud mental en el ciberespacio</b>	<b>72</b>
Ministerio de Salud de la Nación	
<b>9 . Un entorno accesible es un sitio seguro para la comunidad</b>	<b>86</b>
Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) y NIC Argentina	



## Introducción

# Seguridad digital: la ciberseguridad como una política de Estado

**Subsecretaría de Tecnologías de la Información  
Secretaría de Innovación Pública**

No resulta novedoso continuar resaltando la abrupta digitalización que vienen atravesando nuestras sociedades con posterioridad a la pandemia y la reconfiguración consecuente de las relaciones sociales.

Esta situación ha acentuado de forma inmediata las acciones y políticas públicas llevadas adelante por todos los actores del ecosistema digital, primordialmente lideradas desde el Estado nacional, para la reducción de las brechas de acceso y uso.

Pero este escenario de digitalización ha generado desafíos más profundos que conectar a los no conectados, y demanda una visión integral para poder establecer un entorno digital al que cada persona pueda acceder de forma equitativa, pero también segura.

La aceleración digital post-pandemia ha ubicado al mundo en un mejor escenario en lo que refiere a personas conectadas, según los últimos datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) hoy hay un **66% de la población utilizando Internet, un 3% más que en 2021, pero esto implica que un tercio de las personas en el mundo están desconectadas**. Si observamos la región América la brecha de uso es menor, hay un 83% de usuarios de Internet. Y si bien ello tiene un efecto positivo en términos de desarrollo humano y económico, importa también una suba en los incidentes y riesgos en línea, y el perfeccionamiento de los mecanismos utilizados por los ciberdelincuentes. La intensificación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se ha extendido a todas las áreas de vida de las personas, pero también a todas las instancias de procesos productivos y de gestión (tanto pública

como privada). Sin embargo, esta rápida transición también expuso vulnerabilidades y aumentó la incidencia de ataques cibernéticos.

Para abordar estos desafíos, es imperativo desarrollar y aplicar una política pública integral que construya y afiance una sociedad cibersegura.

La incorporación de la ciberseguridad en el abordaje de capacidades digitales es la capa necesaria para no sólo apuntar al acceso y a la conectividad, sino para que la misma sea significativa y sostenible.

En esta lógica se han estructurado los esfuerzos desde el Estado Nacional, y esta publicación es una evidencia más del trabajo realizado por los distintos equipos técnicos que trabajan a diario para la construcción de políticas públicas que tutelen a los y las argentinas en el campo digital para abordar las amenazas y riesgos en línea.

A lo largo de distintos artículos se plasman las mejores prácticas recopiladas para resguardar a las poblaciones más vulnerables, garantizar la tutela de las personas y sus datos en el espacio digital y también fenómenos exacerbados con Internet como es el acoso en línea o la propagación de fake news.

Esta visión ha sido la que motorizó la articulación entre las distintas carteras gubernamentales desde la Secretaría para aunar esfuerzos, complementar los distintos proyectos y articular una estrategia unificada para el sector público que se erija sobre tres pilares:

1. Capacitación y sensibilización
2. Fortalecimiento y resguardo de la infraestructura
3. Enfoque de trabajo multidisciplinario e intersectorial

Generar en la sociedad argentina el umbral mínimo para un uso seguro del espacio digital requiere de acciones generales orientadas a medidas amplias para resguardar los datos, dispositivos e identidad digital; pero también de acciones específicas que contemplen los riesgos a los que se exponen grupos puntuales como mujeres y diversidades, niños y niñas, personas con discapacidad y adultos mayores, entre otros.

Esta publicación viene a complementar las campañas realizadas tanto desde el **Comité Nacional de Ciberseguridad** como desde la Secretaría, y se inserta en esta misma lógica de afianzar a la seguridad digital como un pilar transversal a todas las políticas públicas y a construir una cultura de la ciberseguridad.

Pero esta capa de habilidades digitales debe necesariamente complementarse con una política que garantice estándares y niveles adecuados de seguridad tanto de la información como de la infraestructura pública. Argentina ha aprobado por primera vez la mayor inversión dedicada exclusivamente a la ciberseguridad a través del proyecto de **Ciberseguridad para las Infraestructuras Críticas de la Información** desarrollado con el BID, una iniciativa a 5 años que engloba financiamiento para fortalecer e implementar herramientas dirigidas a mejorar las capacidades tecnológicas del CERT.ar; consolidar el talento humano en ciberseguridad de los equipos técnicos a través de la adquisición de plataformas de capacitación y mejorar las políticas de seguridad de las ICI del sector público nacional.

En un panorama digital en rápida evolución, la importancia de desarrollar políticas de ciberseguridad sólidas y colaborativas se ha vuelto primordial. La interconexión de nuestro mundo con el digital ha presentado numerosas oportunidades y comodidades, pero también ha expuesto a nuestras sociedades a riesgos y amenazas sin precedentes. **Los ciberataques han aumentado en frecuencia, sofisticación e impacto y se dirigen tanto a personas como a empresas, gobiernos e infraestructuras críticas.** Para combatir esta creciente ola de amenazas cibernéticas, las organizaciones deben establecer políticas de ciberseguridad integrales y dinámicas que no solo sean sólidas sino que también fomenten la colaboración entre las partes interesadas.

Las ciberamenazas no respetan límites, fronteras ni sectores; pueden afectar a cualquier persona, en cualquier lugar. Por lo tanto, son necesarios esfuerzos de colaboración entre gobiernos, industrias y otras partes interesadas. Este enfoque tiene como uno de los beneficios más relevantes la puesta en común de recursos y experiencia. **Compartir información sobre amenazas cibernéticas, patrones de ataque y estrategias de defensa crea un enfoque de defensa colectiva que fortalece todo**

**el ecosistema, pero también funciona como un aporte representativo para el desarrollo de campañas de concientización sobre seguridad.** La colaboración fomenta una comprensión más profunda del panorama de amenazas, lo que permite respuestas proactivas y el desarrollo de soluciones innovadoras.

**La ciberseguridad no es sólo una cuestión técnica; es humana.** Las personas desempeñan un papel vital en esta industria, ya sea dentro de un gobierno u organización, pero también en nuestra vida cotidiana. Construir una cultura de concientización y capacitación en ciberseguridad es esencial. Las políticas colaborativas pueden fomentar el intercambio de conocimientos, la difusión de mejores prácticas y las iniciativas de capacitación colectiva, empoderando a las personas para que se conviertan en la primera línea de defensa contra las amenazas cibernéticas.

La tutela de los derechos de la ciudadanía argentina en el entorno digital debe recibir la misma atención de parte del sector público que la que se realiza en el ámbito analógico. Adicionalmente, el resguardo de las infraestructuras y una política articulada a nivel federal en materia de ciberseguridad refuerzan la concepción soberana nacional sobre los activos críticos del país.

Esta publicación es sólo un eslabón más para jerarquizar a la ciberseguridad en la agenda pública, de forma coordinada y colaborativa, para afianzarla como una verdadera política de Estado.

## Ciudadanía digital y grooming

### Programa Nacional Clic Derechos de Prevención y Concientización del Grooming Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) Ministerio de Desarrollo Social

Los entornos digitales generan muchas oportunidades y a la vez producen tensiones, desafíos y riesgos, especialmente para la población infantil y adolescente. Son espacios donde las infancias y adolescencias ejercen muchos de sus derechos: a la educación, el esparcimiento, la participación, la libertad de expresión, la comunicación y a ser oídas y oídos. En estos mismos entornos pueden ocurrir situaciones de violencia que vulneren sus derechos, como el caso del grooming o acoso sexual contra niñas, niños y adolescentes a través de medios digitales. En este sentido, el Estado nacional viene desarrollando acciones, en articulación con las jurisdicciones provinciales y otros actores involucrados, para la prevención, detección y atención de situaciones de violencia en entornos digitales, en el marco de garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes en todos los ámbitos en los que se desarrollan.

### ¿Qué es el grooming?

El grooming es un delito en nuestro país desde el año 2013. La Ley 26.904 incorporó esta figura al código penal con penas de prisión que van desde 6 meses hasta 4 años y definió al grooming como: **el contacto de una persona a otra menor de edad, a través de medios digitales, con el propósito de cometer cualquier delito contra la integridad sexual de la misma.** Es decir, que el grooming constituye un abuso sexual contra una niña, un niño o adolescente que ocurre en entornos digitales, sin la necesidad de que exista algún encuentro físico. Por ejemplo, cuando una persona adulta envía, solicita o intercambia material de contenido erótico o sexual, en formatos que pueden ser fotos, videos, audios o textos, con un chico o una chica de menos de 18 años, a través de medios que pueden ser aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, chats de páginas web y de diferentes plataformas de videojuegos, streaming o transmisiones en directo, entre otros.

El grooming es nueva modalidad de una violencia que ya existe en nuestra sociedad: el abuso sexual contra las infancias y adolescencias. A su vez, tiene ciertas particularidades propias que le aportan los entornos digitales; por ejemplo, **la facilidad para crear perfiles en redes sociales** o juegos en línea y luego eliminarlos, o para mentir con la edad o engañar con otro aspecto de la identidad que haga posible hacerse pasar por otra persona. Además, en **internet se puede acceder a información personal de las chicas y los chicos, como sus gustos e intereses**, y manipularla para generar un vínculo de confianza a fin de cometer luego el abuso. La virtualidad también hace posible que personas adultas se acerquen a chicas y chicos y entablen vínculos alejados de la mirada del entorno, permitiendo tener interacciones de índole sexual que en otros contextos sería imposible.

Es necesario tener en cuenta que **no todas las personas que cometen el delito de grooming mienten con su identidad ni tampoco son necesariamente personas desconocidas**: puede ser cometido por una persona cercana a la víctima, que usa los entornos digitales para generar un mayor acercamiento y atentar contra su integridad sexual.

Conocer esta complejidad es fundamental para pensar estrategias de prevención del grooming que no simplifiquen el problema ni limiten los derechos de niñas, niños y adolescentes a utilizar y participar de las posibilidades que ofrecen los entornos digitales.

### ¿Cómo prevenir e identificar posibles situaciones de grooming?

Las infancias y adolescencias que sufren una situación de grooming pueden mostrar síntomas similares a las que son víctima de abuso sexual. Por ejemplo, debemos tener en cuenta cuando aparecen **cambios abruptos de comportamiento, cuando se muestran con momentos de mucha tristeza o angustia, cuando tienden a aislarse o bajan el rendimiento escolar**. Otra situación clave para detectar un posible caso de grooming es cuando niños o niñas que usan habitualmente dispositivos manifiestan no querer conectarse a ellos o les angustia el hecho de hacerlo.

Para la prevención del grooming es necesario **que las personas adultas acompañemos el uso de pantallas que hacen las chicas y los chicos y nos involucremos** en las preocupaciones que puedan tener en relación con sus vivencias en los entornos digitales.

Pensar a lo virtual como parte de la vida cotidiana de niñas, niños y adolescentes invita a extender los cuidados que solemos **tener en el resto de las esferas de la vida, también para lo que suceda en internet.**

En este sentido, es recomendable **conversar de manera cotidiana acerca de las experiencias virtuales y los riesgos con los que pueden enfrentarse en las pantallas** -teniendo en cuenta la edad, grado de maduración y autonomía-, para así **llegar a acuerdos sobre el uso seguro y responsable de los dispositivos.** Aunque a veces exista una brecha intergeneracional en el uso de los dispositivos, desde el rol adulto es necesario construir espacios de confianza y diálogo para reflexionar juntos sobre la importancia de la **privacidad y el resguardo de la información personal, así como promover una mirada crítica y reflexiva del uso de internet.**

Para ello, es clave escuchar sus puntos de vista, inquietudes y preocupaciones. También transmitirles que **cuentan con referentes adultos a quienes pueden acudir si experimentan cualquier situación que les genere incomodidad** en el entorno digital. Al respecto, es importante conocer que en todo el país se encuentra en funcionamiento la **Línea 102 de las chicas y los chicos**, que brinda orientación y asesoramiento. Allí pueden llamar directamente las chicas y los chicos o cualquier persona que tenga conocimiento o sospecha de una vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes.

A su vez, es importante acompañar, asesorar y ayudar a niñas, niños y adolescentes para que puedan **configurar la seguridad y privacidad de las aplicaciones** que utilicen. De esta manera, también podrán ir incorporando pautas de **autocuidado en relación con su intimidad**, comprendiendo las **fronteras de lo íntimo, lo privado y lo público** en los entornos digitales. En ese sentido, la reflexión conjunta sobre el cuidado del cuerpo y sus derechos vinculados a la sexualidad puede extenderse, por ejemplo, a resguardar el alcance de sus fotos y videos y que conozcan su derecho a

que se respete su intimidad en los entornos virtuales. El tratamiento de estas temáticas que, entre otras, propician factores protectores se encuentra incluido en los contenidos curriculares obligatorios de la **Educación Sexual Integral (ESI)**. La ESI es un derecho que deben recibir todas las chicas y los chicos, de acuerdo con su grado de madurez en todos los establecimientos, tanto públicos como privados, de todos los niveles educativos.

## La promoción de la ciudadanía digital

Los entornos digitales son territorios de convivencia social, en los que también interactuamos como ciudadanas y ciudadanos digitales. La **ciudadanía digital** refiere a conocer y poder ejercer los derechos y responsabilidades que las personas tenemos al transitar los entornos digitales, se trata del conjunto de competencias que nos faculta a acceder, recuperar, comprender, evaluar, crear y compartir información y contenidos en diversos formatos, de manera crítica, segura, ética y activa con el fin de participar y comprometernos en actividades personales, profesionales y sociales.

**El acceso a internet es puente para que se garanticen otros derechos**, como la educación, el trabajo, la salud, la información, la cultura, por lo que es responsabilidad de los Estados reducir urgentemente la desigualdad dado que aún existe un gran porcentaje de la población mundial que no está conectada. En este sentido, la Observación General Número 25 del Comité de Derechos del Niño señala que los derechos de niñas, niños y adolescentes deben respetarse y protegerse en los entornos digitales y subraya la importancia del acceso a las TIC para el desarrollo de múltiples aspectos de la vida de las infancias y adolescencias.

Todas las infancias y adolescencias tienen derecho a desarrollar actividades dentro de los entornos virtuales y a estar protegidas de cualquier forma de violencia asociada a ellos. Por ello, el ejercicio de la ciudadanía digital también involucra los cuidados y acompañamientos que las personas adultas debemos promulgar para que los chicos y las chicas habiten estos espacios de manera protegida. Y también para que puedan leer críticamente la información recibida a través de los medios digitales, comprendan el impacto de la tecnología, conozcan y se movilicen en defensa de sus derechos. Es decir, para estar protegidas de cualquier violencia asociada a los entornos virtuales es



primordial promover un proceso de formación y construcción de ciudadanía en el marco del ejercicio de derechos en estos entornos.

**Los cuidados y responsabilidades en el uso de dispositivos deben ser parte de un proceso de aprendizaje, de formación y construcción de ciudadanía en el marco del ejercicio de los derechos en estos entornos.**

Por ello, el **Programa Nacional Clic Derechos** trabaja desde el enfoque de la promoción de la ciudadanía digital, que comprende la protección prevención y atención de las vulneraciones que puedan ejercerse en entornos digitales. En este sentido, el tratamiento de la problemática del grooming y de otras formas de violencia que ocurren en los entornos digitales es una responsabilidad del Estado, en el marco de garantizar los derechos a niñas, niños y adolescentes y que puedan disfrutar de las tecnologías digitales en forma segura, inclusiva, significativa y participativa.

## **CLIC DERECHOS - Programa Nacional de Prevención y Concientización del Grooming**

### **La Ley Mica Ortega**

En el año 2020 el Congreso de la Nación sancionó la Ley N°27.590, con el objetivo de prevenir, sensibilizar y generar conciencia en la ciudadanía sobre la problemática de grooming a través de la creación de un programa nacional que promueva el ejercicio de los derechos de chicos y chicas en entornos digitales y los proteja frente a esta problemática. La ley toma el nombre de “Mica Ortega” en homenaje a la niña de 12 años de Bahía Blanca que fue asesinada en abril de 2016 tras ser engañada a través de Facebook por Jonathan Luna, un hombre adulto que se hacía pasar por una niña y fue condenado a perpetua en el primer juicio por grooming seguido de muerte en Argentina.

Para la reglamentación de la Ley 27.590, encomendado por el Poder Ejecutivo a la SENAF, se desarrolló un proceso de consulta, convocando a actores del sector público, del sector privado, de la sociedad civil y de la academia, así como chicas y chicos, con

el objetivo de relevar experiencias, opiniones y propuestas. Para diseñar este proceso de consulta, desde la SENAF se trabajó junto al Ministerio de Educación y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y contó con la asesoría técnica de la Asociación Civil Faro Digital. Estas consultas permitieron la elaboración de la reglamentación a partir de los consensos y recomendaciones generadas. El decreto de reglamentación N° 47/2022 fue aprobado y publicado en julio 2022, luego de lo cual, la SENAF comenzó con el diseño del Programa Nacional Clic Derechos.

## **Programa nacional CLIC DERECHOS**

Desde la creación de CLIC DERECHOS, SENAF lleva adelante diferentes iniciativas para abordar la problemática del grooming y otras violencias digitales desde el Sistema Integral Protección de Derechos. En ese marco, se realizan **campañas** de comunicación y sensibilización; se generan espacios de formación y **capacitación** en la temática en diversos ámbitos (educación, salud, justicia, fuerzas de seguridad); se impulsa **la creación de protocolos y guías de actuación** para que los equipos técnicos puedan detectar casos, acompañar a las víctimas y sus familias y orientar para el acceso a la justicia.

Se realizó, junto a la Asociación Civil Faro Digital, un estudio exploratorio sobre los conocimientos y percepciones de las adolescencias respecto al grooming. Una de las conclusiones más significativas es que **las y los adolescentes señalan que no cuentan con acompañamiento adulto adecuado y que tampoco acudirían a ellos en caso de vivir alguna situación de violencia digital. Este resultado es un punto de partida desde el cual trabajar en la construcción de estrategias para un acompañamiento adulto significativo para el cuidado de las chicas y los chicos.**

Otra acción que lleva adelante el programa es la elaboración de guías para distintos destinatarios, tales como familias de niñas y niños pequeños y de adolescentes, la comunidad educativa, periodistas, equipos de la **Línea 102** —la línea de chicos y chicas— y espacios de cuidado alternativo para chicas y chicos con medidas de protección. Las guías orientan en la promoción de la ciudadanía digital de chicas y chicos y brindan pautas de detección y abordaje de vulneraciones de derechos en estos entornos.

Todas las publicaciones del programa están disponibles en la **Biblioteca Digital de SENAF**, bajo la categoría Ciudadanía digital, en:

[www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/senafcampus/biblioteca](http://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/senafcampus/biblioteca).

Otro de los ejes de trabajo es el dictado de talleres y capacitaciones a diferentes actores que trabajan en la promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, a fin de que las áreas de niñez de todo el país incorporen el enfoque de derechos en los entornos digitales y aborden la vulneración de los mismos dentro del ámbito del Sistema Integral de Protección de Derechos, incorporando el trabajo en la prevención y acompañamiento a las víctimas.

Por otro lado, un eje central del programa es **construir una estrategia federal e intersectorial de abordaje del grooming** y para ello se está construyendo un mapeo de actores, servicios y circuitos de atención en las 24 jurisdicciones del país, con el apoyo de UNICEF y la Asociación Civil Faro Digital. Además, en el marco del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia cada provincia designó un referente de grooming a fin de avanzar en la articulación y desarrollo de las líneas estratégicas definidas en el marco del Programa Clic Derechos.











Las y los adolescentes también participan en generar conciencia sobre las violencias en línea y la promoción de la ciudadanía digital. Para ello, en articulación con UNICEF y Faro Digital, se organiza anualmente el concurso **“Rap Digital”**. Se trata de un proyecto de prevención, a partir de una estrategia cultural y comunicacional: a través de las expresiones del rap y la cultura urbana, las y los adolescentes aprenden y les comunican a sus pares sobre los riesgos y cuidados de las plataformas digitales, desde un enfoque de prevención, cuidado y respeto. El concurso tiene una categoría específica destinada a adolescentes que tengan vínculos con programas y proyectos que cuentan con apoyo de la secretaría nacional y se apoya su participación a través de talleres presenciales y virtuales.

**CLIC DERECHOS** diseña sus actividades desde una perspectiva integral de niñez y derechos, en el marco del Sistema de Protección Integral de Derechos. De esta forma, el Programa articula con diferentes actores involucrados y corresponsables: los organismos de protección, las áreas de educación, justicia, seguridad, comunicaciones, también organizaciones de la sociedad civil, familias, niñas, niños y adolescentes, así como el sector privado y los medios de comunicación. Este enfoque propone que la forma de prevenir el grooming y otras violencias cibernéticas debe contemplar acciones para conocer, identificar y disminuir los factores de riesgo, así como esclarecer los espacios para la denuncia y la reparación de derechos. Con esta impronta, **el programa evita la estrategia de limitar el uso de las tecnologías ante los riesgos, sino al contrario, busca hacer comprender que éstas son espacios importantes para la socialización, inclusión, participación y concreción de derechos para las chicas y los chicos.** Y que la clave está en fortalecer la construcción de la ciudadanía digital y el pleno ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes en todos los ámbitos en los que se desarrollan.

Más información sobre el programa CLIC DERECHOS disponible en la página web:

<https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/grooming>

### Conocé algunos consejos para acompañar sus experiencias con las tecnologías digitales:

- 1  Acompañá sus actividades en Internet.
- 2  Dialogá sobre cómo les va en el mundo digital y observá si hay cambios de conducta.
- 3  Explicales cómo resguardar sus datos personales y su intimidad.
- 4  Establezcan en conjunto las pautas de uso y el respeto a las normas de convivencia en línea.
- 5  Fomentá un uso creativo y reflexivo de las herramientas y los dispositivos.
- 6  Hablá sobre los riesgos de interactuar con personas solo conocidas en entornos digitales.
- 7  Motivá una mirada crítica acerca de los contenidos que se encuentran en Internet.
- 8  Enseñales a actuar responsablemente en caso de toparse con algo inapropiado.
- 9  Recordales que lo que es inaceptable cara a cara tampoco vale en Internet.
- 10  Y lo más importante, haceles saber que siempre pueden pedir ayuda.

## Reino Unido

El Centro Nacional de Seguridad Cibernética (NCSN, por sus siglas en inglés) trabaja la temática y ha realizado diversas campañas de sensibilización y en articulación con los centros de ciberseguridad de los gobiernos descentralizados.

A modo de ejemplo Escocia publicó en su [sitio oficial](#) recursos y testimonios para abordar la problemática y por su parte Inglaterra dispuso recursos y sus canales de denuncia en su [página web](#).

La policía del Reino Unido, en su comando destinado a la prevención de Explotación Infantil y Protección en Línea (CEOP, por sus siglas en inglés) ofrece numerosas [guías y recomendaciones](#), además de un canal directo para realizar denuncias.

## Brasil

Desde la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) tomaron la campaña “Child Online Protection” de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) para aplicarla en Brasil.

Allí diseñaron materiales y los convidaron con la ciudadanía. Publicaron un libro de actividades para que padres y madres realicen con sus hijos e hijas y un cuaderno de ejercicios con una guía docente para actividades en el aula y el documento “Directrices para padres y educadores sobre Protección Infantil en Línea”.

Todo el material se encuentra disponible en el [sitio oficial](#).

## Violencia digital de género

**Dirección de Mujeres, Género, Diversidad y TIC  
Subsecretaría de Servicios y País Digital  
Secretaría de Innovación Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros**

**Dirección de innovación, investigación y  
promoción del Desarrollo con Perspectiva de Género  
Subsecretaría de Formación, Investigación y Políticas Culturales para la Igualdad  
Ministerio de Géneros, Mujeres y Diversidad**

La violencia en línea contra las mujeres y diversidades no es un fenómeno aislado, sino que se localiza en un contexto social más amplio de desigualdad y discriminación de género. Por ello, para entender la violencia digital, es crucial que nos detengamos primero a analizar qué es la violencia de género, puesto que las agresiones y los ataques que viven estos grupos en sus interacciones en línea no son más que una extensión de la violencia que por muchos años las ha afectado en todas las esferas de su vida.

De acuerdo con la [Convención de Belém do Pará](#), se entiende como violencia contra la mujer **“cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”** (artículo 1).

La violencia por razón de género es **“la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada”** (Comité CEDAW, Recomendación General 19, párr. 6). La violencia de género tiene su origen en estereotipos y prejuicios acerca de los atributos y las características que poseen hombres y mujeres y en expectativas de las funciones sociales que ambos supuestamente deben desempeñar: basado en un esquema binario varón-mujer, los primeros se vinculan con la vida pública, la producción y la toma de decisiones; mientras que a las mujeres se las

asocia al terreno privado-doméstico, lo reproductivo, el cuidado, entre otros. Estos patrones socioculturales colocan a las mujeres en una posición inferior o subordinada respecto de los hombres y propician su discriminación, elementos que son los principales impulsores de la violencia dirigida hacia ellas (MESECVI, 2017, párr. 37).

Es importante subrayar que la violencia opera en sinergia con la desigualdad de género y no solo como una consecuencia de ésta última, sino como mecanismo social que busca mantener a las mujeres en una situación de desventaja. Esto significa que la violencia se usa en muchos casos para “castigar” o “corregir” a mujeres cuyas actitudes o actividades supuestamente van en contra de lo que la sociedad espera de ellas (MESECVI, 2017, párr. 36).

En 2015, la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), que ha trabajado en este asunto por más de diez años, definió la violencia en línea contra las mujeres como **los actos de violencia por razones de género que son cometidos, instigados o agravados, en parte o en su totalidad, por el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como teléfonos móviles, internet, plataformas de redes sociales y correo electrónico** (APC, 2017: 3). Además, el Proyecto de Debida Diligencia (Due Diligence Project) destacó que estos actos tienen o pueden tener como resultado un **daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o económico** (Abdul, 2017).

Esta violencia puede verificarse en una gran variedad de plataformas de internet; por ejemplo, redes sociales (Facebook, Twitter, Tik Tok ), servicios de correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp ), aplicaciones para citas, videojuegos en línea, sitios donde se intercambia contenido, foros de discusión en línea (en las secciones de comentarios de los periódicos) o plataformas generadas por las personas usuarias (blogs, sitios para intercambio de imágenes y videos).

## ¿Cuál es la magnitud de la violencia de género digital contra la mujer?

La dimensión digital de la violencia contra la mujer es alarmantemente frecuente. En 2020, un estudio de la Economist Intelligence Unit que abarcó 45 países reveló que el **85% de las mujeres ha experimentado o presenciado violencia en línea** facilitada por la tecnología, desde el 74% en Europa, el 91% en América Latina y el Caribe y el 90% en África (Economist Intelligence Unit, 2021). Amnistía Internacional publicó un estudio comparativo realizado en Europa, Estados Unidos y Nueva Zelanda que puso de manifiesto que casi una cuarta parte de las mujeres entrevistadas habían experimentado violencia de género en línea y facilitada por la tecnología al menos una vez en su vida (Amnistía Internacional, 2017).

La exposición de las mujeres a formas múltiples e interrelacionadas de discriminación también hace más probable la violencia en línea y facilitada por la tecnología, o que sus consecuencias sean más graves. La discriminación interseccional por motivos de identidad de género, expresión de género, orientación sexual, discapacidad, raza, etnia, condición indígena, edad, religión, participación en la vida pública y otros factores agravan, aumentan y complejizan las experiencias de violencia de género. Los estudios han revelado que las mujeres negras tienen un 84% más de probabilidades que las mujeres blancas de ser mencionadas en tweets abusivos (Amnistía Internacional, 2018). Otro estudio encontró que el 42% de las niñas y mujeres jóvenes que se autoidentifican como lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer (LGBTIQ+), el 14% de las que se autoidentifican con una discapacidad y el 37% de las que se identifican a sí mismas como pertenecientes a una minoría étnica, comunicaron haber experimentado acoso en línea relacionado con estas características (Plan International, 2020).



## ¿Cómo reconocer la violencia digital?

Todos los tipos de violencia de género tienen algo en común: **son formas de coerción, abuso o agresión que se usan para controlar, limitar o constreñir la vida**, el estatus, los movimientos y las oportunidades de las mujeres y para facilitar y **asegurar los privilegios de los hombres** (Kelly, 1989).

Por lo tanto, en el contexto actual, la violencia de género ha llegado al mundo digital como una extensión más de esa serie continua de sucesos de violencia que se presentan en la experiencia diaria de mujeres y niñas (Kelly, 1988; Powell, Henry y Flynn, 2018). Así observamos que, en la era digital, las formas de violencia de género persisten o se amplifican con el uso y que están surgiendo nuevas formas de sexismo y misoginia en línea, las cuales, incluso, pueden salir del ciberespacio para convertirse en agresiones físicas contra las mujeres y diversidades.

### Tipos de violencia digital de género

#### 1 - Difusión no consentida de material íntimo

Refiere a la divulgación, distribución, comercialización o publicación de material digital íntimo que retrata, con o sin consentimiento, a una persona mayor de edad que no autorizó su difusión. Algunos ejemplos son las amenazas y lenguaje violento, extorsión, difusión de información falsa, contacto de perfiles falsos, mensajes intimidatorios.

Abarca también los siguientes actos:

**Obtención y difusión de material de desnudez;** consiste en crear, compartir o difundir en línea, sin consentimiento, material, imágenes o videos íntimos o sexualmente explícitos obtenidos con o sin el consentimiento de una persona, con el propósito de avergonzarla, estigmatizar o perjudicarla (REVM-ONU, 2018, párr. 41).

Esta forma de violencia puede ocurrir en una gran variedad de contextos y relaciones

interpersonales: en una relación íntima y de confianza en la cual estas imágenes son enviadas de forma voluntaria por una persona a su pareja o expareja sentimental (quizás por sexting), como parte de esquemas de ciberhostigamiento o ciberacoso por amistades, conocidos o desconocidos, o cuando el material se obtiene mediante hackeo<sup>1</sup> o acceso físico a dispositivos.

**Grabar y distribuir imágenes de abuso sexual:** tomar, sin consentimiento, fotografías o videos de partes íntimas del cuerpo de personas en espacios públicos y compartirlos en línea (por ejemplo, fotografías tomadas por debajo de la falda o por arriba de la blusa, actos que se denominan upskirting, downblousing o creepshots).

**Crear imágenes sexualizadas,** editadas con fotomontaje o videos deepfake<sup>2</sup> donde las imágenes o videos de las personas se toman de sitios en líneas o cuentas de redes sociales y superpuestos en el cuerpo de otras personas para simular escenas sexuales o contenido pornográfico con el objetivo de dañar la reputación de la víctima.

La producción de fotografías o videos íntimos sin consentimiento, lo cual es considerado delito según la Ley de protección de datos ([Ley 25.326](#)), puede estar acompañada de extorsión o amenazas de distribuirlos sin el conocimiento de las víctimas en grupos cerrados de redes sociales en los cuales varios varones difunden imágenes de estos grupos de personas desnudas sin su consentimiento para gratificación sexual de otros miembros o como parte de esquemas de enriquecimiento en los cuales los agresores compilan y venden enlaces con archivos o “paquetes” de imágenes sexuales.

## 2- Violencia sexual exhibida en internet

La violencia sexual exhibida en internet puede ser cualquier tipo de acoso, explotación o abuso sexual que se lleve a cabo por medio de una pantalla. A medida que la tec-

---

<sup>1</sup> El hackeo es el uso de técnicas y procedimientos por un hacker para introducir sin autorización en sistemas informáticos ajenos con el fin de manipularlos o de obtener información o por diversión. El cracking es una práctica relacionada con el hackeo, pero implica entrar en sistemas ajenos con fines delictivos para violar la intimidad de la persona afectada o la confidencialidad de la información o dañar la información o los soportes físicos.

nología ha evolucionado para convertirse en parte de nuestra vida cotidiana, también se ha ampliado nuestra conciencia de las maneras en que esta se puede usar para hacer bullying, amenazar y acosar a las personas. Tan solo en las últimas décadas, términos como “sextorsión”, “porno venganza” y “doxxing” se han incorporado en el vocabulario del público. Otros ejemplos de conductas abusivas por Internet incluyen la creación o publicación de material con abuso sexual de infancias (a veces denominado “pornografía infantil”), acoso por Internet o publicación de fotos explícitas no deseadas. Algunos actos se identifican como delitos penales, mientras que otros son infracciones de las normativas que han establecido las plataformas en Internet (como Zoom o Instagram), y a su vez, aún quedan demasiados actos de violencia sexual en Internet que son normalizados o no se toman en serio.

### 3- Sextorsión, sexting, pornovenganza

El sexting o sexteo es el resultado de la contracción de sex (sexo) y texting (envío de mensajes), un práctica que implica la generación e intercambio de material sexualmente explícito (UNDOC, 2019; Interagency Working Group, 2016). Puede incluir la creación y envío de imágenes o la creación consensuada de imágenes que se distribuyen sin consentimiento (Salter, Crofts y Lee, 2013, p. 302). En varios estudios se ha comprobado que es una práctica común entre personas jóvenes, quienes están utilizando las tecnologías como una herramienta de expresión sexual. El sexting en sí mismo no es una forma de violencia y muchas adolescencias han incorporado esta práctica a su forma de relacionarse. El peligro reside en no contar con información suficiente sobre los cuidados a tener para su ejercicio, considerando múltiples escenarios.

**El sexting debe ser consentido.** Si hay difusión del contenido, eso es violencia. Si además se extorsiona con la difusión del contenido, es delito. La sextorsión consiste en amenazar a una persona con difundir imágenes o videos íntimos obtenidos consentidamente, con la finalidad de obtener más material sobre actos sexuales explícitos, mantener relaciones sexuales o sonsacar dinero (REVM-ONU, 2018, párr. 32).

---

<sup>2</sup> Disponible en [Deepfake](#)

La mal llamada pornovenganza se plantea cuando en el camino del delito siguen otras conductas por parte del agresor con la difusión no consentida de esas imágenes en el mundo digital, con la sola intención de humillar, de “venganza” (pornovenganza) o de extorsionar (sextorsión). Cabe resaltar que son las mujeres las principales víctimas de la pornovenganza y, en esto, las historias son similares: una ex pareja, novio, amante, conocido comparte los videos íntimos grabados en la intimidad (o fotografías) a las amistades, familiares, compañeros de trabajo o en la web ante la decisión de finalizar el vínculo por parte de la víctima.

#### 4- Acoso digital

El ciberacoso implica **el uso intencional de las TIC para humillar, molestar, atacar, amenazar, alarmar, ofender o insultar a una persona** (Maras, 2016). A diferencia del ciberhostigamiento, en el que hay un patrón de comportamientos amenazantes, en el caso del ciberacoso basta con un solo incidente, aunque puede implicar también más de uno (UNODC, 2019).

El ciberacoso puede adoptar numerosas manifestaciones y estar asociado a otras formas de violencia en línea. Por ejemplo, puede incluir el envío de mensajes no deseados e intimidantes por correo electrónico, texto o redes sociales; insinuaciones inapropiadas u ofensivas en redes sociales o salas de chat; violencia verbal y amenazas en línea de violencia física o muerte; discurso de odio; el robo o la publicación de información personal, imágenes y videos, y la difusión de información falsa o rumores para dañar la reputación de una persona (EIGE, 2017; APC, 2017, UNODC, 2019).

Una forma común de ciberacoso sexual es el cyber flashing o envío de fotos obscenas a una mujer o diversidad sin su consentimiento (por ejemplo, fotografías de los genitales del acosador) con el objetivo de molestarla, intimidarla o incomodarla.

## Daños reales

### Consecuencias de la dimensión digital de la violencia

La violencia en línea, facilitada por la tecnología, tiene un impacto devastador en las mujeres, niñas y diversidades, y en la sociedad en general. A menudo se experimenta como implacable y duradera, y la constancia del abuso es particularmente dañino. Los daños sufridos comprenden<sup>3</sup>.

**Daños globales** que impactan en todos los aspectos de sus vidas, lo que da lugar a una forma de “ruptura social” donde las vidas de estas personas se dividen en “antes” y “después” de la violencia.

**Daños físicos** que comprenden amenazas de daño físico y pueden resultar en violencia fuera de línea, o hacer que se sientan inseguras fuera de línea debido a experiencias en línea, a veces descritas como una “amenaza existencial” o una sombra que se cierne sobre sus vidas (UNESCO, 2020).

**Daños psicológicos** con impactos potencialmente devastadores y que podrían terminar con la vida de estas personas, tales como depresión, ansiedad, estrés, ideación suicida, miedo y ataques de pánico.

**Daños económicos y profesionales** que entrañan importantes impactos negativos profesionales y financieros relacionados con el ausentismo escolar, la falta de formación o empleo, la carga de los gastos de asesoramiento, acciones legales y otras formas de apoyo y reparación; así como la posible imposibilidad de progreso profesional debido a la autocensura en línea como resultado del abuso o al retirarse de las redes sociales como respuesta de protección.

---

<sup>3</sup> La dimensión digital de la violencia contra las mujeres abordada por los siete mecanismos de la Plataforma EDVAW (2022). Disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/hrbodies/cedaw/statements/2022-12-02/EDVAW-Platform-thematic-paper-on-the-digital-dimension-of-VAW\\_Spanish.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/hrbodies/cedaw/statements/2022-12-02/EDVAW-Platform-thematic-paper-on-the-digital-dimension-of-VAW_Spanish.pdf)

**Daños relacionales y victimización secundaria** como en los casos donde las víctimas experimentan una profunda sensación de “aislamiento” a raíz de la violencia en línea y facilitada por la tecnología, a menudo debido a respuestas de culpabilización de las víctimas, así como al abuso que destruye su confianza y conexiones con familiares y amigos, el mundo en línea y las redes sociales.

## La violencia digital de género produce daños reales

La sociedad en su conjunto también se ve afectada negativamente. Tales consecuencias dañinas comprenden:

**Restricciones a la libertad de expresión de las mujeres en línea:** la violencia en línea y facilitada por la tecnología a menudo da lugar a que las mujeres se autocensuren o se retiren de la participación en línea, lo que restringe su libertad de expresión y tiene un impacto negativo en toda la sociedad al quedar privada de las voces de estas (ONU Mujeres, 2021b).

**Una continuación de la brecha digital de género:** la dimensión digital de la violencia contra estos grupos tiende a perpetuar y aumentar la brecha existente entre mujeres y hombres en el acceso y uso de las TIC y las tecnologías basadas en IA, ya que las víctimas pueden sentirse obligadas a abandonar la esfera digital (UNICEF, 2021).

**Reducir la diversidad de los espacios digitales:** las mujeres que se enfrentan a discriminación interseccional tienen más probabilidades de ser atacadas en línea y, como consecuencia, se autocensuran y reducen su participación en línea, lo que reduce la diversidad y la naturaleza inclusiva de los debates sociales, políticos y públicos, y de todos los mundos en línea (ONU Mujeres, 2020).

**Consecuencias socioeconómicas adversas en las sociedades:** la violencia contra la mujer, incluida su dimensión digital, produce importantes consecuencias financieras para toda la sociedad debido a la pérdida de actividad económica y los costes relacionados con la salud (EIGE, 2021).

## ¿Qué puedo hacer si estoy siendo víctima de actos de violencia digital?

Cada persona tiene diversas necesidades y experiencias, por lo cual atraviesan de forma distinta la violencia en línea. **Es importante no generalizar cuando se abordan estrategias para prevenir la violencia.** Tomando en cuenta esta diversidad, a continuación, se presentan algunos consejos prácticos que podrían ser de utilidad a la hora de enfrentar un contexto de violencia digital. **La violencia en línea que vive una persona no es su culpa.**

### **La responsabilidad es siempre del agresor y no de la víctima**

Si se reciben ataques, acoso, amenazas o son publicadas imágenes o videos íntimos en internet, debe recordarse que nunca será culpa de la víctima, incluso si no se tomaron las precauciones digitales necesarias.

**Si se es sobreviviente de algún tipo de violencia digital, es recomendable documentar, registrar y guardar de forma segura y ordenada toda prueba de violencia que pueda ser pertinente** (correos electrónicos, mensajes recibidos en redes sociales, mensajes SMS, mensajes de audio o llamadas telefónicas). Esto no solo puede ayudar a sentirse en control de la situación, sino que también será útil en caso de que se decida acudir a las autoridades o reportar ante las plataformas de internet. Se puede hacer manualmente, guardando los hipervínculos de los sitios web donde aparece el material, o haciendo capturas de pantalla de la violencia recibida. Es importante guardar las pruebas de forma ordenada y cronológica en carpetas. También hay que tomar precauciones para guardar las pruebas de forma segura, ya sea en formato digital con contraseña o incluso en forma impresa.

Si se es víctima de distribución no consensuada de contenido íntimo o sexual, es importante conservar y respaldar las pruebas antes de borrar el material: realizar capturas de pantallas de los sitios web donde aparezca el material, de los mensajes de texto o de los correos electrónicos que se reciban (con la hora y fecha y los miembros del grupo) y, en su caso, descargar el video y guardarlo.

## Bloquear o denunciar la violencia en redes sociales

**Bloquear agresores y ciberacosadores en redes sociales** puede ser de ayuda para protegerse de conductas dañinas, indeseadas e inapropiadas, especialmente si el grado de ciberviolencia está causando mucha ansiedad o sentimientos negativos. No obstante, la decisión de bloquear o no a alguien es exclusivamente personal, y dependerá de cada contexto.

Las redes sociales también tienen herramientas específicas para denunciar información o comportamientos dañinos, abusivos o perjudiciales o amenazas violentas, y tienen la obligación de analizar la denuncia y tomar las medidas necesarias, desde una advertencia a la persona usuaria responsable hasta la suspensión permanente de su cuenta.

Si se decide denunciar la violencia, por lo general se tendrá que describir el incidente o el tipo de amenaza o enviar una captura de pantalla con el contenido violento o un enlace. En plataformas como Twitter o Facebook también se puede denunciar un contenido directamente haciendo clic en la parte superior derecha del artículo en el momento en que aparece. Se pueden consultar las guías para hacer denuncias en Tik Tok, Instagram, Twitter, Facebook y YouTube.

## Buscar apoyo

Si se es víctima de violencia digital o se sospecha que se podría ser víctima, es recomendable **pedir ayuda a familiares, amistades o personas de confianza**. En caso de encontrarse en una situación de gran estrés, se puede incluso pedir a un amigo o una amiga que monitoree las actualizaciones en redes sociales o las publicaciones abusivas, para no tener que hacerlo directamente. Se puede encontrar también en internet una gran red de apoyo y prácticas colectivas de seguridad digital que las mujeres han creado para apoyarse mutuamente en casos de violencia facilitada por la tecnología.



Por otro lado, es importante también procurar acercarse a servicios de salud mental. La violencia digital puede ser abrumadora y tener graves consecuencias psicológicas, desde sentimientos de angustia y depresión hasta tendencias suicidas, por lo que no hay que subestimar el apoyo emocional y psicológico durante este proceso. El Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad brinda atención, contención y asesoramiento en situaciones de violencia de género a través de la [Línea 144](#).<sup>4</sup>

## ¿Se debe responder al agresor?

No existe una respuesta correcta o una fórmula única que se aplique a las interacciones con acosadores y perpetradores de violencia digital, y mantener o no el contacto dependerá por completo de las prioridades de cada persona y de lo que la haga sentir más cómoda y segura. Todas las experiencias son distintas y no hay una respuesta única para esta pregunta, dependerá en gran medida de lo que cada persona considere que es mejor para su integridad física y emocional.

## Denuncia la agresión a las autoridades

Las mujeres, niñas y diversidades tienen derecho a vivir una vida libre de violencia dentro y fuera de internet, y a recibir justicia cuando se vulnera este derecho. Denunciar ante las autoridades puede permitir que los actos de violencia digital queden registrados y debidamente documentados, y agilizar el retiro de contenido dañino por parte de las plataformas de internet, sobre todo en casos de ciberacoso, doxxing o distribución no consensuada de imágenes íntimas.

A continuación, se facilitan los números de emergencia para solicitar ayuda en Argentina:

**Línea 144 / 11-2771-6463 (WhatsApp).**

---

<sup>4</sup> Se brinda atención telefónica, mediante whatsapp, por mail o a través de videollamadas para personas Sordas e Hipoacúsicas. Más información en <https://www.argentina.gob.ar/generos/linea-144>

También se puede consultar en el área de [denuncias de Con Vos en la Web](#) los organismos y las instituciones donde pedir asesoramiento o realizar una denuncia. Por su parte, a partir de lo previsto en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), los Estados tienen la obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar la violencia de género en línea cometida en contra de mujeres y las niñas con la debida diligencia. Si bien resta mucho por hacer para mejorar la atención y el seguimiento de la violencia digital por parte de las autoridades, lo cierto es que se han registrado avances en la región, con recientes esfuerzos de capacitación del funcionariado público e incluso con la creación en muchos países de leyes y unidades especiales de ciberseguridad.

## Marco jurídico aplicable

### **Mirada institucional: Intervenciones para combatir la violencia en línea.**

Actualmente, en nuestro país la violencia digital no se encuentra legislada: sus múltiples formas, en su mayoría, no son consideradas delitos y no hay formas estrictas de abordaje. Cualquier mujer, niña o diversidad que vaya a denunciar que alguien difundió sin consentimiento su material íntimo o la obtención ilegítima de ese material u otra forma de violencia en la cual el maltrato se llevó a cabo a través del uso de las TIC, como el acoso virtual, puede no obtener una respuesta estatal.

## Ley Olimpia y Ley Belén: regular la violencia digital

El lunes 11 de julio de 2022, se presentaron en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, dos proyectos de ley que pretenden ampliar la protección de las mujeres contra todo tipo de violencia en el ciberespacio. Ambos buscan castigar con prisión la violencia de género digital. Se trata de la [Ley Belén](#) y la [Ley Olimpia](#), que proponen que la difusión no consentida de material íntimo por redes sociales sea sancionada con prisión, ya que estas prácticas no están tipificadas en el Código Penal argentino.

El Proyecto denominado “**Ley Belén**”, tiene por objetivo reformar el Código Penal introduciendo a ordenamiento a los delitos de obtención y difusión no consentida de material íntimo y/o de desnudez, los contenidos creados a través de deep fake, como así también el delito de extorsión vinculado con estos contenidos, se prevé también la inclusión de agravantes ante determinadas situaciones concretas. Esta ley lleva el nombre de Belén San Román, de 26 años, quien era agente del Comando de Patrullas Rurales de Bragado, Provincia de Buenos Aires, y se suicidó en el año 2020 tras haber sido víctima de difusión no consentida de material íntimo, hostigamiento, extorsiones y amenazas por parte de su ex pareja, consistente en la publicación dichos contenidos en las redes sociales.

La “**Ley Olimpia**”, en reconocimiento a la activista mexicana Olimpia Coral Melo, propone incorporar la violencia de género digital como otra forma de violencia de género en el marco de la **Ley 26.485**. Este proyecto fue recientemente sancionado en ambas Cámaras y además de incorporar la violencia digital a la ley, ordena a las plataformas a eliminar o borrar contenido que genere violencia. Asimismo contempla la creación de medidas de protección para las sobrevivientes y políticas públicas tendientes a la educación digital y la prevención de estas agresiones. La nombrada ley en el Art. 4º- Incorpora como inciso i) del artículo 6º de la ley 26.485, el siguiente texto:

**i) Violencia Digital o telemática:** toda conducta, acción u omisión en contra de la mujer basada en su género que sea cometida, instigada o agravada, en parte o en su totalidad, con la asistencia, utilización y/o apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación, con el objeto de causar daños físicos, psicológicos, económicos, sexuales o morales tanto en el ámbito privado como en el público a ellas o su grupo familiar.

En especial conductas que atenten contra su integridad, dignidad, identidad, reputación, libertad, y contra el acceso, permanencia y desenvolvimiento en el ámbito digital o que impliquen la obtención, reproducción y difusión, sin consentimiento de material digital real o editado, íntimo o de desnudez, que se le atribuya a la mujer, o la repro-

<sup>5</sup> Si bien obtuvo la media sanción en la Cámara Alta, el proyecto volverá a Diputados por correcciones y modificaciones en la transcripción.

ducción en el ámbito digital de discursos de odio misóginos y patrones estereotipados sexistas o situaciones de acoso, amenaza, extorsión, control o espionaje de la actividad virtual, accesos no autorizados a dispositivos electrónicos o cuentas en línea, robo y difusión no consentida de datos personales en la medida en que no sean conductas permitidas por la ley 25.326 y/o la que en el futuro la reemplace, o acciones que atenten contra la integridad sexual de las mujeres a través de las tecnologías de la información y la comunicación, o cualquier ciberataque que pueda surgir a futuro y que afecte los derechos protegidos de la presente ley.

## Palabras finales

Deben tenerse en cuenta varios elementos fundamentales al examinar la naturaleza, la magnitud y el impacto de la violencia contra las mujeres en línea y facilitada por la tecnología, como paso previo a la consideración de los medios de prevención, el apoyo y la reparación. En primer lugar, no se trata de un fenómeno nuevo, ya que se deriva de un contexto de discriminación por motivos de género, normas culturales profundamente arraigadas y una violencia sistémica contra la mujer en todos los ámbitos de su vida. En segundo lugar, la violencia en línea y facilitada por la tecnología constituye una violación de los derechos humanos de las mujeres y las niñas. En tercer lugar, forma parte de un continuo de formas múltiples, interrelacionadas y recurrentes de violencia contra las mujeres y las niñas que ahora impregnan los mundos en línea y fuera de línea. Por último, es un fenómeno dinámico que abarca una amplia gama de actos abusivos que son facilitados o rediseñados por las TIC y la IA y seguirá evolucionando a medida que se desarrollen y empleen nuevas formas de cometer abusos.

Enfrentarse a la violencia de género digital puede ser también una oportunidad para aprender más sobre tecnología y medidas de seguridad digital. Aunque parecieran cosas muy distantes la una de la otra, la ciberseguridad, la igualdad de género y la prevención de la violencia son componentes íntimamente interrelacionados en la era digital y al aprender a proteger nuestra identidad y compartir esos aprendizajes con otras mujeres, niñas y diversidades, estamos contribuyendo a que la internet sea un espacio más incluyente para todas las personas.

<sup>6</sup> <http://www.unsam.edu.ar/leda/docs/Informe-cualitativo-1.pdf>

## Hacia un nuevo pacto democrático

### **Consejo Económico y Social. Secretaría de Asuntos Estratégicos, Presidencia de la Nación.**

El presente artículo ofrece una introducción conceptual y reflexiva sobre la problemática de la proliferación de «discursos de odio» en la esfera pública y política, y describe las distintas acciones que la SAE junto con el Consejo Económico y Social (CES) llevan adelante en relación con este asunto prioritario y estratégico para la convivencia democrática.

Una de las principales acciones consiste en la generación de estudios e investigaciones científicas sobre el impacto de la difusión de este tipo de discursos para las redes sociales, la vinculación de este fenómeno con la propagación deliberada de noticias falsas, y el relevamiento sistemático de buenas prácticas a partir de experiencias nacionales e internacionales. Se comparten en este artículo los principales resultados de dichas contribuciones como aporte a un tratamiento del tema en base a datos cuantitativos y cualitativos.

Asimismo, la problemática supone, por parte del ámbito de las políticas públicas, un abordaje integral en términos de ciudadanía, redes y bien común con perspectiva federal. Este enfoque es condensado en los objetivos y actividades del Programa Redes para el Bien Común, impulsado por el gobierno nacional a través de la SAE y el CES.

La complejidad de la cuestión requiere la promoción de espacios para generar debates públicos amplios involucrando a la mayor cantidad de actores posible. En los ámbitos de diálogo convocados por la SAE y el CES, se debatieron los efectos dañinos para la convivencia social y política que tienen las crecientes manifestaciones de intolerancia y violencia y la necesidad de erradicar estas prácticas como condición necesaria para garantizar la convivencia democrática y avanzar en el proceso de desarrollo inclusivo.

## Sobre la violencia y los discursos de odio

En los últimos tiempos se ha incrementado en la esfera pública y política la circulación de discursos que promueven o incitan al hostigamiento y en muchos casos a la violencia por razones no sólo políticas, sino también identitarias, sociales, culturales, de género, entre otras. A raíz de esto, y de las acciones de violencia que se cristalizan a partir de su difusión, la opinión pública y los debates intelectuales pusieron el foco en la noción de «discurso de odio», una figura con implicancias jurídicas, analíticas y conceptuales presente en instrumentos internacionales desde hace ya varias décadas, con distintas acepciones.

De manera general, se entiende por «discursos de odio» aquellos discursos pronunciados en la esfera pública que tengan como objetivo promover, incitar o legitimar la discriminación, la deshumanización y/o la violencia hacia una persona o un grupo de personas en función de la pertenencia de las mismas a un grupo religioso, étnico, nacional, político, racial, de género o cualquier identidad social (Informe LEDA, 2021)<sup>6</sup>. Estos discursos tienen con frecuencia el poder de generar un clima social de intolerancia. En determinados contextos y situaciones históricas, pueden incluso provocar prácticas violentas, agresivas, segregacionistas.

Los discursos de odio, en tanto discursos sociales que permean la doxa, tienen como objetivo imponer una determinada interpretación de la realidad, de los acontecimientos, de los hechos, y son generalmente dirigidos tanto a grupos en situación de vulnerabilidad —como los migrantes, las minorías, las disidencias— como a personas o grupos de personas que se consideran amenazantes para un orden social y político que se pretende instaurar o recuperar. La identificación y distinción de los discursos de odio ha sido objeto de múltiples estudios y conceptualizaciones en virtud de la sistematicidad de sus enunciados, sus contenidos específicos, las condiciones de enunciación, los contextos en que se circulan y su capacidad de daño (Torres y Taricco, 2019<sup>7</sup>; Bertoni, 2010<sup>8</sup>; Bleich, 2014<sup>9</sup>; Waldron, 2012<sup>10</sup>).

Como lo muestran diversos estudios cualitativos, los discursos de odio tienen el poder de erosionar el lazo democrático. Además, estos estudios muestran —como el desarrollado por el Laboratorio de Estudios sobre Democracia y Autoritarismos (LEDA) de

la UNSAM en 2021, previamente citado— la compleja estructura de su funcionamiento, y la efectividad que tienen para producir en los y las destinatarias la confirmación de prejuicios y cierta verosimilitud de la información.

Cuando el discurso constituye una instigación a la discriminación, la hostilidad o la violencia contra una persona o un grupo de personas basada en determinadas características identitarias, sociales o políticas, representa un uso abusivo o indebido de la libertad de expresión, y en ese sentido, debido a su radicalidad, entra en tensión con el derecho a la libertad de opinión y expresión, reconocido como derecho humano en virtud del Art. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otras leyes internacionales y regionales de DDHH. Esta cuestión ha suscitado numerosos debates éticos y modelos jurídicos diversos (en posicionamientos disyuntivos, por ejemplo, modelos más libertarios como el estadounidense o más constrictivos como el canadiense y el europeo) así como legislaciones nacionales y marcos regulatorios en la difusión de contenidos y discursos que diseminen odio y noticias falsas en medios de comunicación, redes sociales y otras vías de comunicación públicas (Rivera<sup>11</sup>, 2009; Post<sup>12</sup>, 2011).

## El pacto democrático en riesgo

En septiembre de 2022, la sociedad argentina atravesó uno de los acontecimientos de mayor impacto relacionados con la violencia por motivos políticos de las recientes décadas. La Vicepresidenta Cristina Fernández de Kirchner, ex Presidenta de la Nación y líder de uno de los movimientos políticos contemporáneos de indiscutida centralidad en la arena pública, fue víctima de un intento de asesinato en el marco de una manifestación, también política, en las inmediaciones de su domicilio.

<sup>7</sup> Torres, N. y V. Taricco (2019). Los discursos de odio como amenaza a los derechos humanos. Buenos Aires: Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información CELE, Universidad de Palermo.

<sup>8</sup> Bertoni, E. (2010). Estudio sobre la prohibición de la incitación al odio en las Américas. Informe preparado para los talleres organizados por el Alto Comisionado en Derechos Humanos de Naciones Unidas. Disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/CCPR/Santiago/SantiagoStudy\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/CCPR/Santiago/SantiagoStudy_sp.pdf)

<sup>9</sup> Bleich, E. (2014). Freedom of Expression versus Racist Hate Speech: Explaining Differences Between High Court Regulations in the USA and Europe. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 40, nro. 2. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/1369183X.2013.851476>

<sup>10</sup> Waldron, J. (2012). *The Harm in Hate Speech*. Cambridge: Harvard University Press.

<sup>11</sup> Rivera, J. C. (2009). *La libertad de expresión y las expresiones de odio*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

<sup>12</sup> Post, R. (2011). *El Estado frente a la libertad de expresión*. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

Este hecho conmocionó a la comunidad en su conjunto, a los principales referentes de todo el arco político nacional e internacional, a los medios de comunicación y al discurso público manifestado en los distintos canales de intercambio, como el de las redes sociales.

En cuanto tal, esta acción no constituye un acontecimiento aislado, comparable con atentados a la vida de una figura pública perpetrados de manera espasmódica e individual, sino que, por el contrario, es susceptible de ser interpretado en el marco de la proliferación, en los últimos años, de los discursos de odio en el debate público y acciones agresivas que afectan y erosionan la convivencia democrática por su alto contenido de violencia.

Este contexto nos pone frente a la necesidad de una reflexión sobre el incremento del odio y las acciones violentas, la necesidad de revalorizar el “Nunca Más” y la importancia del debate de ideas y del diálogo en un contexto institucional. Pero también —y más aún— generan una necesidad de reflexionar sobre el valor de la convivencia con el objetivo de ratificar el pacto democrático.

## **Acciones de la Secretaría de Asuntos Estratégicos y el Consejo Económico y Social para contribuir a fortalecer la convivencia democrática.**

Es en este marco que desde la SAE y el CES se coordinaron distintas iniciativas durante 2022 y 2023 tendientes a, por un lado, promover la producción de conocimiento científico sobre el impacto que tiene en las redes sociales la proliferación de discursos de odio y, por otro, a generar debates públicos amplios sobre este tema.

### **4.a. Estudios**

A través del Consejo Económico y Social, se encomendaron estudios a instituciones académicas de prestigio de nuestro país.

Una de las investigaciones estuvo a cargo del Centro de Investigaciones en Estadística Aplicada (CINEA) de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF). La investigación evidencia la extensión y proliferación de problemáticas vinculadas a dis-



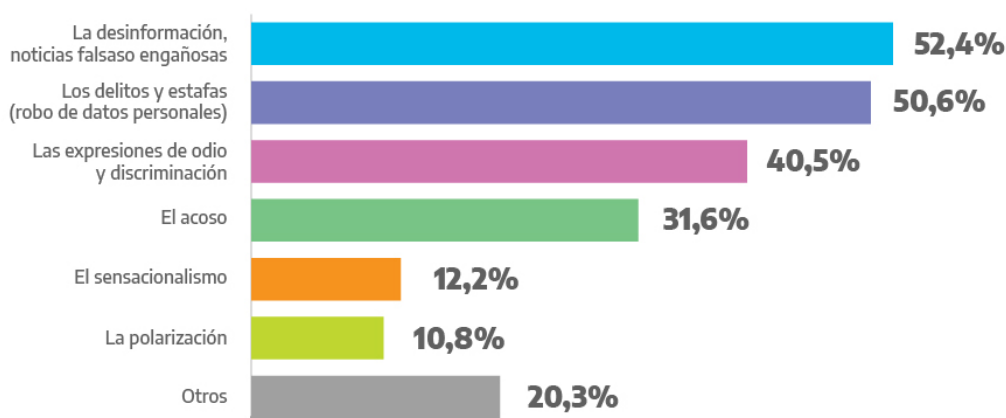
tintos modos de violencia a través de las redes sociales, mediante la realización de 1220 encuestas a nivel nacional como técnica cuantitativa para medir los comportamientos, percepciones y disposiciones de las personas, así como 24 grupos focales que cubrieran las principales características sociodemográficas y la distribución a nivel nacional.

## Social para contribuir a fortalecer la convivencia democrática.

Este estudio buscó relacionar la agresividad discursiva -como violencia simbólica- con las consecuencias en el estado anímico de los/las usuarios/as, su autoestima y el tiempo dedicado a las redes. Se analizó el ciberacoso y las acciones tomadas al respecto.

El fenómeno de los discursos de odio y la violencia en los entornos virtuales figura entre las principales preocupaciones de las personas encuestadas. El relevamiento del CINEA<sup>13</sup> arrojó que más del 50% de las personas encuestadas sufrieron agresiones virtuales al menos una vez. La desinformación, las estafas, las expresiones de odio y el acoso fueron los aspectos negativos más mencionados.

### Aspectos negativos identificados

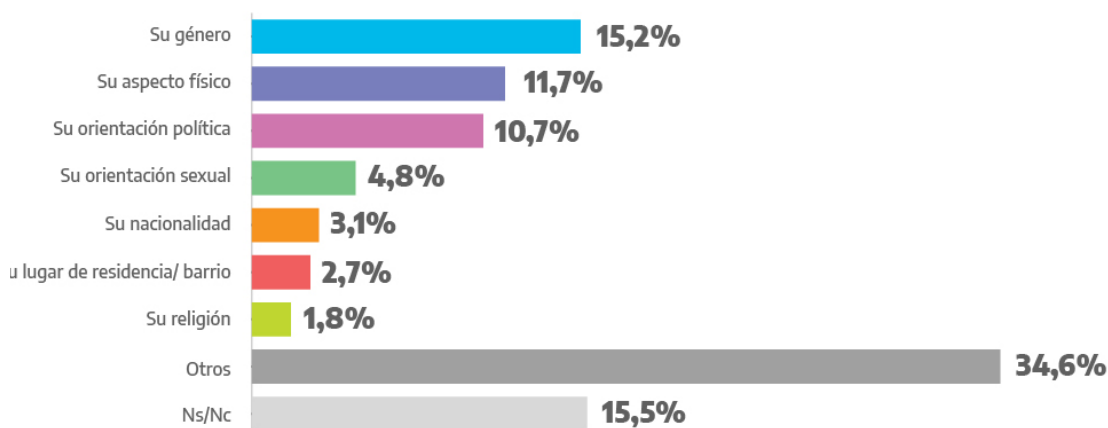


Fuente: UNTREF-CES

<sup>13</sup> Centro de Investigaciones en Estadística Aplicada (CINEA) (2022) Impacto de las redes sociales en la población. ARGENTINA.SDP NRO. RFP 1-2021

Al indagar sobre las causas del hostigamiento, el 15,2% de las personas encuestadas indicó que la agresión estaba vinculada a su género, mientras que el 11,7% la vinculó con su aspecto físico y un 10,7% con su orientación política. En lo que respecta particularmente al acoso, fueron las mujeres las que experimentaron más situaciones de violencia.

### Motivo al cual se refiere la experiencia

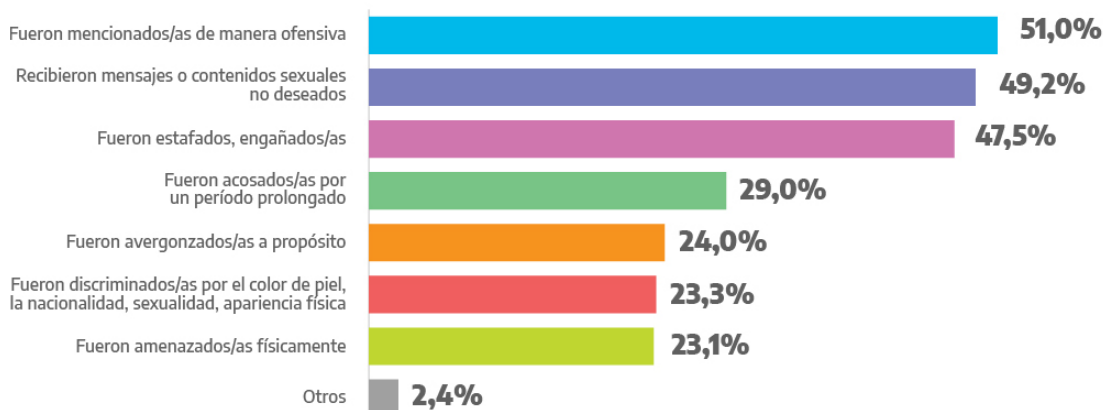


Fuente: UNTREF-CES

En cuanto al impacto de las redes en la situación de mujeres y comunidad LGBTQ+, en 10 de los 24 grupos focales se mencionó conocimiento directo de situaciones de violencia en redes, ciberacoso, grooming, pornovenganza, etc., contra niñas, mujeres o minorías, varias de gravedad. Se muestra cierto consenso de que las mujeres, adolescentes y disidencias suelen estar más expuestas a comentarios ofensivos y/o violentos que los varones a través de las redes.

De acuerdo a la investigación, las agresiones experimentadas con más frecuencia por las personas encuestadas tienen que ver con ser mencionados de manera ofensiva, recibir contenido sexual no deseado y ser víctimas de estafas y engaños.

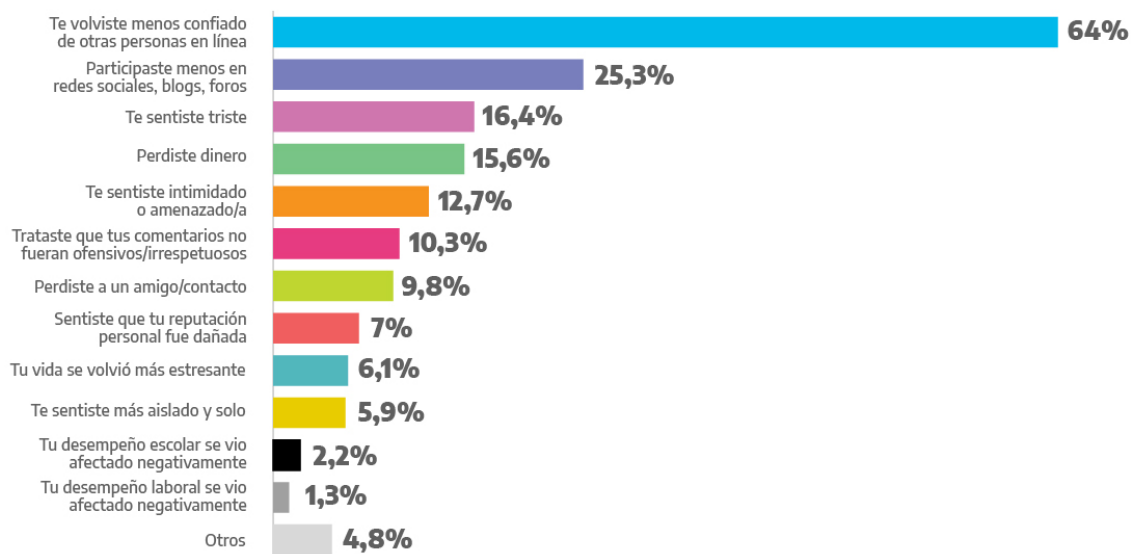
## Situaciones experimentales en la red por la persona entrevistada o un conocido



Fuente: UNTREF-CES

El estudio desarrollado por la UNTREF demuestra que las agresiones en redes sociales conllevan un impacto concreto en el comportamiento y la autoestima de las personas víctimas de agresión o acoso. La primera derivación es la pérdida de la confianza en línea. Asimismo, una de las principales consecuencias que se observan es el efecto “aleccionador” que estas manifestaciones tienen tanto para las y los damnificados como para sus entornos quienes, por temor a sufrir una nueva hostilidad, tienden a disminuir su participación en redes y, en algunos casos, a la autocensura.

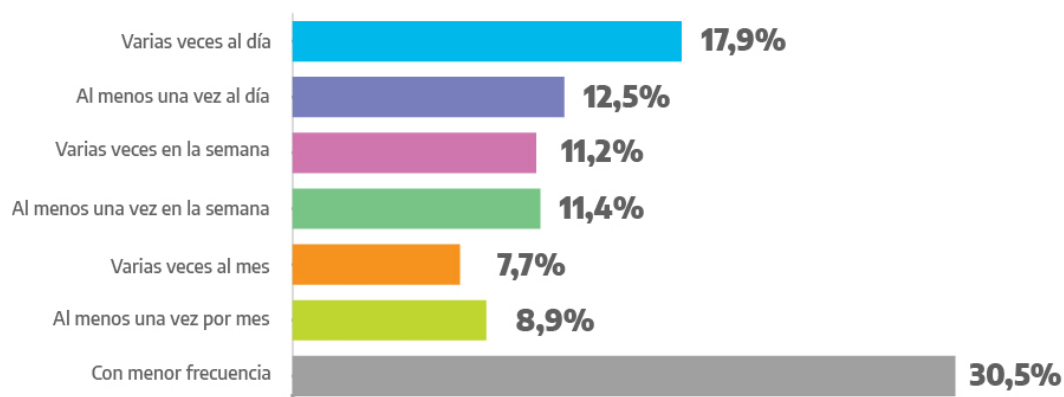
## Como consecuencia de los episodios



Fuente: UNTREF-CES

En cuanto a las fake news y el acceso a la información, los encuestados identificaron a las noticias falsas o engañosas como una problemática importante. Un tercio de la población entrevistada por los investigadores de la UNTREF indicó que recibe fake news de manera diaria (17,9% varias veces al día y 12,5% al menos una vez al día), mientras que la mitad de la muestra reconoció recibirlas con frecuencia (una vez por semana o más).

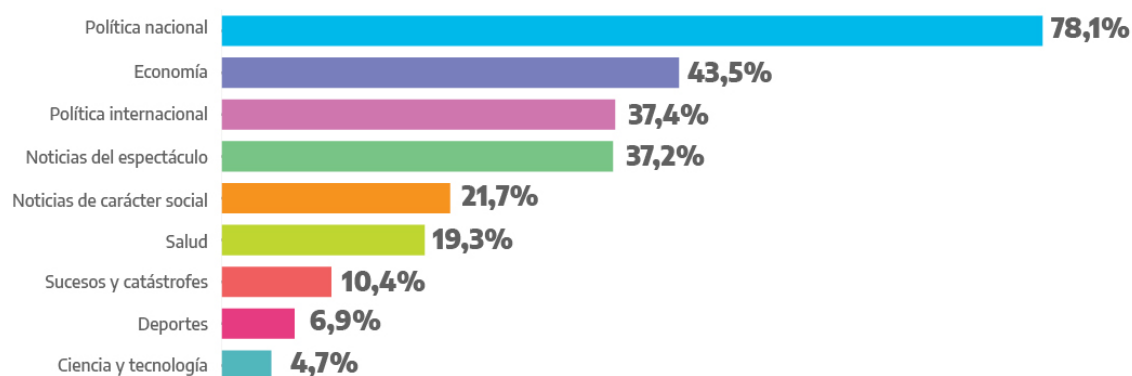
### Frecuencia con la que recibe noticias falsas



Fuente: UNTREF-CES

En relación con el contenido de dichas noticias falsas, el estudio muestra que suelen tratar sobre política nacional y economía, temas que registraron el 78,1% y el 43,5% de las menciones, respectivamente. Las personas encuestadas manifestaron que su reacción más frecuente ante estos contenidos es la indiferencia y el enojo.

### Temáticas sobre las que se generan noticias falsas



Fuente: UNTREF-CES

Por otro lado, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) desarrolló, a pedido del Consejo Económico y Social<sup>14</sup>, una serie de informes sobre “Discursos de odio y desinformación en entornos digitales”. Estos estudios parten de la premisa según la cual las redes sociales y los servicios de mensajería (por ejemplo: Twitter, Facebook, Instagram, Telegram, Signal, Snapchat, WhatsApp, Zoom, TikTok y otras) ampliaron indiscutiblemente el espacio de la libertad de expresión. Sin embargo, la inmediatez de los mensajes, su exponencial alcance y la misma naturaleza descentralizada de la comunicación tiene el potencial de permitir que se incremente la velocidad con la que circulan noticias falsas, inexactas o distorsivas de la realidad.

Frente a la tensión entre “regulación” y “libertad de expresión” que ha suscitado debates académicos, políticos y jurídicos por la dificultad que conlleva regular jurídicamente fenómenos como la desinformación y los discursos de odio sin afectar la libertad de expresión, el informe ofrece una recopilación de buenas prácticas internacionales en el uso de internet. A continuación se hace referencia a las principales iniciativas y experiencias que fueron llevadas adelante a nivel internacional por diferentes actores (estados, órganos electorales, asociaciones de la sociedad civil, etc) y que tuvieron como principal objetivo contribuir al combate de los discursos de odio y la desinformación a nivel local, nacional e internacional.

### **Código de prácticas sobre desinformación (Unión Europea, 2018):**

Este Código de Prácticas fue impulsado por la Unión Europea en el año 2018 y tomó la forma de un acuerdo sobre normas para combatir el fenómeno de la desinformación a través de la autorregulación. El principal objetivo fue establecer diferentes compromisos que abarcan cuestiones como la transparencia en la publicidad política hasta el cierre de cuentas falsas y la desmonetización de los proveedores de desinformación. El Código fue firmado por Facebook, Google y Twitter, Mozilla, e involucró, en octubre de 2018, a anunciantes y parte de la industria publicitaria. Microsoft se unió en mayo de 2019, mientras que TikTok lo hizo en junio de 2020.

## **Ley de lucha contra la propagación de información falsa y la manipulación de la información durante las campañas electorales (Francia, 2018):**

La Ley de lucha contra la propagación de información falsa y la manipulación de la información durante las campañas electorales tuvo lugar en Francia y fue sancionada en el año 2018. Esta norma permite que las y los candidatos puedan acudir a un juez para que emita un recurso de urgencia frente a un caso de difusión de informaciones falsas, que sólo es considerado si se prueba que se realizó de manera deliberada. La Ley también determina la responsabilidad de las plataformas digitales y aspectos vinculados con las publicidades en red. Para esta norma una “noticia falsa” es toda noticia engañosa e incompleta que tiene por objetivo influenciar en los resultados electorales.

## **Pacto por la Información y la Democracia (Naciones Unidas, 2019):**

Este Pacto fue promovido por Reporteros sin Fronteras de Naciones Unidas en el año 2019. Argentina se adhirió en el año 2021 a través del impulso de la Secretaría de Asuntos Estratégicos y el Consejo Económico y Social. Mediante este Pacto, cada Estado firmante asume el compromiso de promover marcos regulatorios para proteger el ejercicio de la libertad de opinión e información y el acceso de la ciudadanía a fuentes de información fiables. La Declaración promueve la adopción de normas jurídicas conducentes con el objetivo de que las empresas relacionadas al ámbito de la información y la comunicación respeten los principios de transparencia, responsabilidad y neutralidad y garanticen la compatibilidad de sus actividades con los derechos humanos para fomentar la información fiable.

---

<sup>14</sup> Fundación Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) (2021) Producto 1 – Informe: análisis sobre el estado del arte de la temática y relevamiento de buenas prácticas internacionales en el uso de internet; Producto 2 – Informe: relevamiento de experiencias e identificación de buenas prácticas locales; Producto 3 – Informe final. Decálogo contra la desinformación y discursos de odio en las redes sociales. Análisis de Prioridad Gubernamental 1 – Discursos de Odio y Desinformación en Entornos Digitales. Préstamos BID 5084/OC-AR entre Dirección de Programas y Proyectos Especiales con Enfoque Sectorial Amplio y Fundación Centro de

## **Guía para garantizar la libertad de expresión frente a la desinformación deliberada en contextos electorales (Comisión Interamericana de Derechos Humanos y OEA, 2019):**

En el año 2019, la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, con los aportes del Departamento de Cooperación y Observación Electoral y el Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, confeccionó una guía para garantizar la libertad de expresión frente a la desinformación en los contextos electorales. Para ello, realizó una convocatoria a fines de 2018 con el objetivo de recibir aportes y reflexiones frente a la diseminación deliberada de información falsa y campañas de desinformación en redes sociales y así como por el uso indebido de datos personales durante períodos electorales. A fines de abril de 2019 la Relatoría Especial y la Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia (SSD) de la OEA organizaron un panel integrado por diferentes expertos y expertas de la región que tuvieron por fin intercambiar perspectivas, reflexiones y recomendaciones sobre cómo abordar la problemática de la desinformación y posibles respuestas a la misma. Producto de esos trabajos y esas deliberaciones es que se redactó una Guía que establece un marco conceptual para abordar el fenómeno de la diseminación deliberada de desinformación e incluye las recomendaciones dirigidas a los Estados y otros actores que pueden impactar positivamente en el combate de la desinformación.

### **4.b. Programa Redes para el Bien Común**

Redes para el Bien Común es un programa que, a partir de la adhesión de la República Argentina al Pacto por la Información y la Democracia (2021), tiene como objetivo abordar los múltiples desafíos del ejercicio de la ciudadanía en tiempos de internet. Busca, de este modo, aportar a la construcción de un ecosistema digital más plural y respetuoso que potencie la calidad del debate público.

El programa trabaja sobre cuatro ejes: un conocimiento profundo del escenario digital actual; la construcción de consensos amplios sobre buenas prácticas en Internet; el establecimiento de acuerdos y compromisos entre múltiples sectores de la sociedad civil en torno a esos consensos; y la consolidación de un espacio de especialistas desde

donde pensar, de modo amplio y colectivo, los desafíos de este tiempo.

Así, se pretende un abordaje integral de la problemática que permita conocer en profundidad el ecosistema digital para promover un ejercicio de la ciudadanía que potencie las permisibilidades y las posibilidades democráticas de las plataformas virtuales y desincentive las prácticas vinculadas a la desinformación y los discursos de odio.

Desde el programa Redes para el Bien Común se organizaron Foros abiertos sobre ciudadanía en tiempos de redes y sobreinformación. Se trató de encuentros que se llevaron a cabo en 5 regiones del país: norte, centro, cuyo, sur y bonaerense. El objetivo fue recuperar una mirada amplia, federal y plural, para promover acuerdos amplios sobre buenas prácticas en Internet. Fueron invitados a participar sindicatos de prensa; docentes, investigadores y estudiantes universitarios; asociaciones civiles; organizaciones de DDHH; profesionales; funcionarios públicos municipales, provinciales y nacionales; asociaciones de medios de comunicación; cámaras empresarias; dueños, directivos y/o representantes de medios de comunicación y a la comunidad en general.

#### **4.c. Ciclo de encuentros**

Dada la importancia de generar debates públicos y diálogos democráticos frente a la preocupación compartida por las crecientes manifestaciones de intolerancia y violencia que se expresan en las redes sociales, desde la SAE y el CES se impulsaron ciclos de encuentros y debates intersectoriales.

Con el objetivo de dar a conocer los resultados de las distintas investigaciones y relevamientos sobre los efectos de los discursos de odio en las redes sociales a los distintos sectores sindicales, empresarios, científicos representados en el CES, se convocó, en abril de 2023, a una reunión de presentación e intercambio.

El encuentro contó con la participación de representantes de las distintas entidades que forman parte del CES como la CTA, la Unión Industrial, la Cámara Argentina de Comercios y Servicios, la CAME y la Cámara Argentina de la Construcción. También estuvieron presentes representantes del Ministerio del Interior, la Defensoría del Público, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crec-



imiento (CIPPEC), Amnistía Internacional, y el Observatorio Web del Programa del Congreso Judío Latinoamericano que realizó una exposición sobre la proliferación de discursos de odio en la redes sociales y su impacto en la construcción de estereotipos en infancias y adolescencias.

El diálogo puso de manifiesto la necesidad de erradicar las distintas formas de violencia e intolerancia como condición necesaria para garantizar la convivencia democrática así como para avanzar en el proceso de desarrollo inclusivo.

Como antecedente, y con el objetivo de involucrar en el debate al ámbito legislativo y a los credos, en noviembre de 2022, el Consejo Económico y Social se reunió con representantes de entidades religiosas y distintos bloques parlamentarios en el Congreso de la Nación para avanzar en la construcción de acuerdos multisectoriales que permitan fortalecer la convivencia democrática.

Asimismo, Consejeras y Consejeros del CES mantuvieron encuentros con las empresas tecnológicas que controlan las plataformas más extendidas en el país. Se abrieron diálogos con directivos de Twitter para América Latina y representantes de Google para Argentina, en las que se expresó la preocupación por el crecimiento de actos de intolerancia política impulsados a través de las redes sociales, se debatieron alternativas de acción y se ofrecieron diversas herramientas para abordarlos.

## **Fortalecer la convivencia democrática**

Como cierre de este recorrido, se pone a disposición de las y los lectores un documento elaborado y consensuado por las y los integrantes del Consejo Económico y Social, que promueve un conjunto de acuerdos básicos tendientes a fortalecer la democracia argentina.

## “Acuerdos básicos para fortalecer la convivencia democrática”

La convivencia democrática es una construcción colectiva de las argentinas y los argentinos que lleva 40 años. Acumulamos aciertos y errores. Reconocemos muchos logros y, sobre todo, innumerables tareas pendientes. La constante en este recorrido fue la paz social, que permitió dejar atrás una larga etapa de violencia política.

Vivir en democracia es una decisión de todas y todos que establece un marco fundamental donde es socialmente inadmisibles y políticamente intolerable quebrar ciertos límites. El intento de magnicidio a la vicepresidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, atravesó esa frontera. Somos una sociedad plural y diversa. Las diferencias, controversias y conflictos son ineludibles y, en la mayoría de los aspectos que hacen a la vida democrática del país, se vuelven necesarias y deseables.

Hace 40 años que decidimos que la única forma válida de procesar y dirimir esas diferencias, controversias y conflictos es a partir de un conjunto de pilares básicos sobre los que todas y todos estamos de acuerdo.

Convocamos a la sociedad civil y a las instituciones democráticas a trabajar incansablemente para renovar y fortalecer esos acuerdos:

- Nos comprometemos a continuar trabajando para fortalecer la convivencia democrática en el país.
- Rechazamos cualquier acto de violencia.
- Reivindicamos el diálogo multisectorial como mecanismo para resolver y dirimir, en un ámbito de respeto de la pluralidad y la diversidad, nuestras diferencias, controversias y conflictos.
- Nos comprometemos a seguir trabajando para resolver democráticamente los problemas que aquejan a las argentinas y los argentinos.

### Información sobre Programas:

Redes para el Bien Común.

<https://www.argentina.gob.ar/consejo/redesparaelbiencomun>

## Protegiendo el bienestar digital de los adultos mayores.

**Dirección Nacional de Ciberseguridad  
Subsecretaría de Tecnologías de la Información  
Secretaría de Innovación Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros**

La revolución tecnológica de los últimos años ha dado lugar a un mundo digital lleno de ventajas y oportunidades. Sin embargo, como en todos los grandes avances tecnológicos, también ha traído consigo desafíos y desigualdades. Para las personas mayores, la brecha digital se ha convertido en un obstáculo significativo, lo que resalta la importancia de repensar la experiencia del usuario desde la perspectiva de las generaciones de mayor edad. En este capítulo, exploraremos cómo podemos aprovechar la tecnología de manera segura y amigable para los adultos mayores, centrándonos en reforzar sus capacidades de seguridad digital.

En la era digital que nos atraviesa, el acceso a la tecnología se ha convertido en una parte fundamental de la vida cotidiana. Sin embargo, existe una brecha digital significativa entre generaciones, y los adultos mayores a menudo se encuentran rezagados en términos de adopción tecnológica.

La intensificación del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) por toda la población es un fenómeno ampliamente reconocido, que cobra vital relevancia si lo asociamos a la calidad de vida de adultos mayores. Procesos de aprendizaje continuo así como el desarrollo de nuevas habilidades, mejoran la estimulación mental y la capacidad cognitiva. Y si bien la usabilidad de dispositivos y aplicaciones para adultos mayores requiere de ciertas previsiones específicas, cada vez más empresas tienen en cuenta a la hora de diseñar tanto los dispositivos para garantizar la conectividad, como las aplicaciones, páginas web y programas que se encuentran disponibles en línea.

Según la publicación “World Population Ageing Highlights”, del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, en el 2020 había en el mundo aproximadamente 727 millones de personas de 65 años o más, y se prevé que este número se duplique para el 2050, por lo que ascendería a 1.500 millones de personas mayores. En América Latina el patrón de crecimiento sería similar, y se prevé que para el 2050 las personas mayores representan más de una cuarta parte de la población. De acuerdo con cifras de la Encuesta Permanente de Hogares de INDEC, para el cuarto trimestre de 2022, el 63,6% de la población de 65 años o más tiene acceso a internet, mientras que el 78,1% utiliza teléfono celular. Estas cifras evidencian la relevancia de garantizar la seguridad de los adultos mayores en línea, abordando los desafíos que se presentan de manera integral.

Este artículo busca jerarquizar la relevancia de la inclusión de las personas mayores en el mundo digital, nuestro enfoque se centra en los riesgos que enfrentan en este entorno pero también en recomendaciones clave para garantizar una experiencia segura y enriquecedora en línea.

## Redes Sociales

Las redes sociales han desempeñado un papel transformador en la forma en que nos comunicamos y relacionamos en el mundo digital. A pesar de ser una herramienta poderosa para mantener lazos sociales, es importante reconocer que su diseño no siempre considera la diversidad de usuarios, especialmente cuando se trata de adultos mayores. En este contexto, brindar orientación y apoyo para garantizar un uso seguro y significativo de estas plataformas se convierte en una misión esencial. La conexión social en línea si bien presenta desafíos para las generaciones mayores, también ofrece una experiencia enriquecedora y grandes beneficios.

En la actualidad, existen diversas plataformas que nos permiten estar conectados, conocer más sobre la vida de amigos, hacer nuevos contactos, compartir videos y enviar información en tiempo real. Las redes sociales son hoy parte fundamental de nuestra interacción con amigos, familiares, instituciones gubernamentales, negocios, etc, con los que interactuamos en línea. Sin embargo, también han atraído la atención

de los ciberdelincuentes, quienes ven en la información compartida una oportunidad para cometer diversos tipos de estafas, tales como la suplantación de identidad, ofertas falsas de productos, préstamos inexistentes, concursos fraudulentos y secuestro de cuentas, por nombrar algunos.

## Consejos para mantenerse seguro en las Redes Sociales.

**Configuración de privacidad.** Asegurarse de comprender cómo configurar la privacidad en sus perfiles. Compartir información personal sólo con personas de confianza y ajustar quién puede ver su información de contacto, fotos y publicaciones.

**Solicitudes no familiares o no conocidas.** No aceptar solicitudes de amistad o mensajes de cuentas desconocidas, ni siquiera de supuestos famosos.

**Enlaces.** Ser cauteloso con los enlaces que recibe por canales digitales, especialmente si provienen de desconocidos o, supuestamente, del equipo de soporte de la red social. Verificar la autenticidad antes de hacer clic.

**Préstamos de dinero no confiables.** Nunca aceptar préstamos de dinero, incluso si ofrecen tasas de interés muy bajas. Mantener sus transacciones financieras en entidades confiables.

**Protección de información sensible.** No compartir información sensible como cuentas bancarias, contraseñas o datos de tarjetas de coordenadas; ni códigos recibidos por aplicaciones de mensajería instantánea.

**Mensajes desconocidos.** Ser crítico con los mensajes directos de personas que no conoce, especialmente si contienen errores gramaticales, son genéricos o intentan generar estado de alarma.

**Configuración en modo privado.** Configurar sus redes sociales en modo privado para que únicamente sus amigos y conocidos reales puedan acceder a su información.

## El peligro del Phishing

El phishing es un ciberdelito común y peligroso que afecta a personas de todas las edades, pero los adultos mayores pueden ser más vulnerables debido a su falta de familiaridad con la tecnología. Los ciberdelincuentes suelen usar cuentas de correos electrónicos que difieren del que usa la entidad a la que supuestamente representan. Por ejemplo, recibir un correo de una supuesta entidad bancaria cuyo dominio web corresponde con cualquier otro tipo de empresa es una situación sospechosa, que indica un posible correo fraudulento. Nunca debe proporcionar la información de sus tarjetas o contraseñas, información médica u otra información personal por teléfono o en páginas desconocidas.

## Recomendaciones para protegerse contra el phishing.

**Correos electrónicos no solicitados.** No abrir correos electrónicos de remitentes desconocidos o no esperados. Los adultos mayores deben ser especialmente cautelosos con los correos que solicitan información personal o financiera.

**Autenticidad.** Antes de hacer clic en enlaces o descargar archivos adjuntos, es fundamental verificar la autenticidad del remitente y del contenido del correo. Errores gramaticales o de ortografía pueden ser signos de un correo falso.

**Información personal.** En ningún caso se debe compartir información personal, como números de seguridad social, contraseñas o datos de tarjetas de crédito, a través de correo electrónico o enlaces proporcionados en correos sospechosos.

**Actualizaciones de software.** Todos nuestros dispositivos utilizan un sistema operativo para funcionar (Windows, Linux, macOS, Android, iOS, etc.). Cualquier programa, aplicación o sistema operativo puede ser susceptible de sufrir fallas que afecten a su funcionamiento o de seguridad. Cuando esto ocurre los desarrolladores realizan actualizaciones que las corrigen. Para que éstas impacten es importante que los usuarios las descarguen e instalen desde canales oficiales para poder seguir utilizando nuestros programas y aplicaciones de forma segura.

**Filtro de correo no deseado.** Configurar un filtro de correo no deseado puede bloquear automáticamente correos electrónicos sospechosos y ataques de phishing.

**Consultar con un familiar o amigo.** Si se recibe un correo electrónico que genera dudas, siempre es aconsejable consultar con un ser querido antes de tomar cualquier acción.

## Potenciando la Inclusión Digital y la Ciberseguridad de los Adultos Mayores

Entre los compromisos que asumimos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, está el de no dejar a nadie atrás. Para ello, es necesario adoptar políticas y acciones que evidencien y mitiguen las brechas y disparidades que existen entre las distintas generaciones y grupos etarios, buscando su integración a través de la concientización, capacitación y el desarrollo de herramientas accesibles.

Las nuevas tecnologías desempeñan un papel vital en la vida de los adultos mayores, brindándoles la posibilidad de mantenerse en contacto con sus seres queridos, socializar, llevar a cabo trámites y en definitiva, ejercitar una amplia gama de derechos. Es innegable que en la era de transformación digital que nos atraviesa, el acceso a estas herramientas se está intensificando a pasos agigantados y por tanto, resulta vital fomentar la integración de las generaciones de mayor edad, garantizando que su vinculación la tecnología no esté mediada por el miedo o desconocimiento, sino por la confianza y seguridad.

Sin desconocer los riesgos y desafíos que trae aparejada esta vinculación con el entorno virtual, fundamentalmente en el uso de redes sociales, es importante promover el uso seguro de Internet y alentar la incorporación de medidas de cuidado digital específicamente pensadas para los adultos mayores. A medida que más adultos mayores adoptan la tecnología en su rutina diaria, es vital garantizar su seguridad en línea. Los consejos presentados en este artículo, desde la configuración de la privacidad hasta la precaución con las solicitudes y enlaces sospechosos, ofrecen pautas fundamentales para un uso seguro de las redes sociales y otras plataformas en línea.

La inclusión digital y el fomento de la ciberseguridad de los adultos mayores, son dos cuestiones que deben incluir, por un lado, el fomento de la adopción y uso de las herramientas tecnológicas, y por otro lado, es necesario proteger a los adultos mayores de los ciberataques, difundiendo información sobre las amenazas en línea y brindando herramientas para protegerse.

Estos desafíos sobre el cierre de la brecha de uso, requieren el esfuerzo colectivo de diversos actores que incluyen a los gobiernos de todos los niveles, las empresas del sector tecnológico y la sociedad civil. Las recomendaciones presentadas en este artículo procuran contribuir a garantizar una experiencia segura y enriquecedora en línea para los adultos mayores.

## España

La Policía Nacional y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, han publicado la guía La ciberseguridad al alcance de todos, con el objetivo de impulsar y potenciar las habilidades digitales de los usuarios mayores de 60 años.

Podés acceder al documento y descargarlo:

[“Guía de ciberseguridad. Experiencia Senior.”](#)

## Reino Unido

Organismos dependientes de las administraciones descentralizadas publican con cierta regularidad [consejos sobre el uso seguro de las redes](#) para mayores de 60 años, como el Centro de Ciberseguridad de Irlanda del Norte.



## Ciberbullying y Derechos en la Era Digital

**Programa de Convivencia Escolar**  
**Dirección de Educación para los Derechos Humanos, Género y ESI**  
**Subsecretaría de Educación Social y Cultural**  
**Secretaría de Educación, Ministerio de Educación de la Nación**

La posibilidad de vincularnos a través de los entornos digitales es sin duda una característica de la época. Hoy en día es insoslayable pensar las interacciones entre personas sin tener en cuenta el papel que cumplen las tecnologías de la información y la comunicación.

Actualmente existe mayor continuidad entre lo que sucede en el encuentro “cara a cara” y los entornos digitales. Las formas de interacción, la comunicación en tiempo real, la coincidencia en distintas aplicaciones muestran a las claras que no son dos espacios escindidos y que uno es tan real como el otro<sup>15</sup>. De hecho los conflictos que inician en un espacio tienen su desenlace en otro y viceversa.

Al igual que los espacios físicos, los entornos digitales también son terreno de expresiones discriminatorias y/o ofensivas donde se reproducen formatos de desigualdad y presiones ligadas a los vínculos. Sin embargo, suele suceder que cuando se realiza una acción en el espacio digital pueda perderse el registro de las repercusiones o consecuencias que nuestras acciones pueden tener. Esto hace de obstáculo –en cierta medida– a nuestra capacidad de hacernos responsables de nuestros actos y sus consecuencias.

En presencia física, el rostro, los gestos, posiciones nos ayudan a comprender rápidamente el dolor, la pena, la humillación, la incomodidad que podemos estar causando con nuestras palabras o actos. Es decir, las otras personas suponen un límite ético que regula y/o acota nuestras acciones e impulsos. En cambio, en los entornos digitales, la falta de encuentro entre los cuerpos vuelve más difícil registrar las consecuencias de nuestras acciones, percibir en forma directa e inmediata el daño que podemos provocar en la otra o el otro.<sup>15</sup>

El **ciberbullying** es una de las expresiones de violencia que puede registrarse en los entornos digitales. Es una situación de agresión que sucede entre personas de edades similares. Es intencional y se produce de forma reiterada, es decir, que no sucede solo una vez o de manera esporádica, sino que se repite en el tiempo. **Se trata de ciberbullying siempre y cuando una o más personas sean objeto sistemático del maltrato.** No es ciberbullying cuando las agresiones son rotativas.

El ciberbullying involucra a la/s persona/s que agrede/n, a quien/es son agredidas y también **a aquellas personas que aún sin proponérselo, con su sola participación dentro de un entorno digital, alientan, festejan las agresiones, comentan o comparten contenido en las redes o simplemente presencian sin poner fin a la violencia.**

Entre otras formas, el ciberbullying puede manifestarse a través de agresiones como:

- Subir fotos, ya sean reales o fotomontajes, sin el consentimiento de la otra persona.
- Difundir información o imágenes que puedan perjudicar o avergonzar a una persona.
- Alentar a que una persona sea votada como la más fea, la más tonta o cualquier otro rasgo despectivo.
- Crear una página, sitio web o perfil para ridiculizar a la/s persona/s destinataria/s de la agresión.
- Usurpar la identidad y hacer comentarios ofensivos o agresivos con el propósito de que las/os demás participantes reaccionen en su contra.
- Enviar mensajes amenazantes o persecutorios a través de las redes.
- Circular “memes” ridiculizantes sobre una persona.
- Ponerse de acuerdo para excluir a alguien de un juego en línea u otros espacios virtuales compartidos.

### **Reflexionar sobre el ciberbullying desde una perspectiva de derechos**

Nos encontramos ante una problemática compleja que requiere intervenciones para la construcción de una convivencia solidaria, democrática, basada en el respeto.

Sin embargo, cuando hablamos de ciberbullying, es común encontrar discursos o prácticas que van en detrimento de la posibilidad de reflexionar y visualizar los diferentes aspectos que se encuentran inmersos en una situación de agresión.

Muchas veces se suele acusar a niñas, niños y adolescentes como culpables de una situación delictiva. Incluso se habla de víctimas y victimarios, o de hostigadoras/es y/o personas agresoras y hasta, en algunas circunstancias, se fomentan acciones legales a través de una denuncia judicial.

Una cosa es que cuestionemos y desaprobemos un comportamiento violento o una conducta agresiva, y otra es que esa desaprobación implique un castigo que condene a niñas, niños o adolescentes. **Lo que nos preocupa es el modo en que los discursos circulan y los dispositivos a través de los cuales nuestra sociedad se propone abordarlo.** Y si nos preocupa es porque **criminalizan y patologizan a la infancia y adolescencias**, por tanto, resultan vulneratorios de derechos sin considerar que son sujetos en plena conformación de sus procesos identitarios y que están ensayando formas de vincularse con otras y otros.

No hay una sola razón que explique porqué en las relaciones grupales cada persona asume una determinada posición. En la búsqueda de su propia identidad niñas, niños y adolescentes necesitan ser reconocidas/os por algún rasgo que las/los haga sujetos únicas/os e irrepetibles, a partir del cual construir una imagen más o menos consistente sobre sí mismas/os, y que les permita responder a las preguntas sobre quiénes son o quiénes quisieran ser. En esta búsqueda pueden hallar “soluciones fallidas”. Identificarse como la persona que maltrata, que es más fuerte, temida o poderosa puede ser un intento por encontrar un modo de ser nombrada/o o reconocida/o dentro del grupo. Pero, en definitiva, revela una carencia: **la dificultad para encontrar otro tipo de representaciones con las cuales identificarse.** Decimos que es fallido porque claramente no es lo mismo pensarse como quien maltrata o ejerce violencia, que como quien se compromete con una causa política o social o quien se destaca a través de la música, el arte o el deporte, por ejemplo.

---

<sup>15</sup> La categoría de virtualidad, que según el Diccionario de la Real Academia Española remite a una existencia aparente y no real, se ve cuestionada. De allí su reemplazo por la expresión “entorno digital”.

En este sentido, es clave ofrecer oportunidades para que niñas, niños y adolescentes encuentren otros modos de ser reconocidas/os que les posibiliten desprenderse de las etiquetas que pueden haber asumido como propias, al costo de quedar petrificadas/os o reducidas/os a ellas.

Por otro lado, **los vínculos no son construcciones que surgen individualmente y que están aisladas del resto de la comunidad.** Las formas en las que la mayoría de las personas se relacionan suelen coincidir con características propias del contexto en el cual vivimos. También se relacionan con los mensajes que circulan en los hogares, en los medios de comunicación, en las redes sociales y a través de los consumos culturales (videos, canciones, películas, etc.) Por eso es importante que chicas y chicos tengan espacios donde desarrollar un **pensamiento crítico** sobre sus vínculos y que esa reflexión no se reduzca a una esfera individual.

Las personas adultas tenemos la responsabilidad de promover experiencias para que niñas, niños y adolescentes **puedan generar vínculos democráticos, respetuosos y solidarios.** A su vez, resulta clave que en ese camino también aprendan a relacionarse reconociendo y valorando la igualdad y la diversidad con quienes conviven dentro y fuera del aula. Favorecer formas de grupalidad, generar tareas comunes a través de contenidos específicos y fomentar proyectos colectivos son algunas de las herramientas para contribuir a la construcción de vínculos que asuman la idea de igualdad en la diversidad.

Algunos de los elementos claves a la hora de promover la construcción de vínculos respetuosos, solidarios y democráticos dentro de las instituciones educativas son:

- El abordaje transversal de la convivencia escolar a través de las propuestas curriculares.
- La construcción de **Acuerdos Escolares de Convivencia.**
- La construcción, acompañamiento y sostén de espacios de participación democrática, tales como los Centros de Estudiantes.
- La reflexión sobre las prácticas instituidas y las formas de relacionarse dentro de la institución escolar.

- El ofrecimiento de objetos culturales diversos -como el arte, la literatura- que permitan abordar temáticas en torno a los vínculos y desplegar nuevos espacios para el despliegue de la subjetividad.
- La generación de actividades que permitan a las chicas y a los chicos sentirse reconocidas/os y valoradas/os, desarrollando sus intereses e inquietudes.
- El abordaje de situaciones problemáticas desde una perspectiva del cuidado que promueva un enfoque de promoción de derechos y se distancia de prácticas positivistas.
- La implementación de la Educación Sexual Integral que permite cuestionar y erradicar estereotipos, que promueve el cuidado del cuerpo y la salud, que valora la afectividad y la diversidad, que brinda información y a la vez promueve el ejercicio de los derechos, aportando a una sociedad más justa.

### **Aprender a relacionarnos, una tarea que nos convoca a todas y todos**

No existe una única forma de abordar una situación de violencia entre pares. En primer lugar, debemos tener en claro que todas las personas involucradas en una situación de ciberbullying sufren. Ya sea porque encuentran formas de vincularse agresivas o violentas con sus pares, porque observan la situación siendo partícipes de esta – alentándola o no sabiendo cómo actuar ante ella — o porque son quienes reciben palabras o acciones agresivas.

Exponer el problema públicamente, ya sea a través de las redes o en espacios no cuidados, nunca resuelve la situación. Por el contrario, suele agravarla. En esos casos, las/os principales perjudicadas/os son las/os niñas/os. **Como personas adultas necesitamos salir de los lugares comunes, de nuestras propias representaciones sociales y de los estereotipos más habituales a partir de los cuales muchas veces pensamos la resolución de la problemática. La apuesta es que podamos abordar el conflicto desde un paradigma de la complejidad.**

Muchas veces nos olvidamos de que niñas, niños y adolescentes no cuentan con las mismas herramientas que las personas adultas para resolver un problema. Corremos de posiciones adultocéntricas, es decir desde lo que nosotras y nosotros pensamos

desde un lugar adulto, es clave para encontrar soluciones que las/os ayuden a sentirse seguras/os.

Las escuelas son ámbitos privilegiados para el aprendizaje de la convivencia, para la promoción de vínculos solidarios, pluralistas, basados en el respeto mutuo. Así lo enuncia nuestro marco normativo a través de la **Ley de Educación Nacional (N° 26.206)**, la **Ley de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (N° 26.061)**, la **Ley de Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas (N° 26.892)**, la **Ley de Representación estudiantil (N° 26.877)**l, las Resoluciones del Consejo Federal de Educación N° 93/09 para el nivel secundario y la N° 239/14 para los niveles inicial y primario.

Si tenemos en cuenta que la violencia es una de las formas, fallida, pero forma al fin, que puede asumir el modo en que nos relacionamos con las otras personas, comprenderemos que llegamos tarde si sólo actuamos frente al hecho una vez consumado. En este sentido, la prevención del ciberbullying, como así también de cualquier otra forma de violencia entre pares es una tarea prioritaria para nuestro equipo. Acompañar a las y los docentes, familias y la comunidad en general para que intervengan de modo adecuado una vez que ocurre es sin lugar a dudas objetivos de las políticas educativas que despliega el Ministerio de Educación de la Nación a través de numerosas líneas de acción; como son las asistencias técnicas y acompañamiento a los ministerios de educación jurisdiccionales; producción de materiales educativos; actividades de formación, capacitación y actualización docente, tanto presencial como virtual y acompañamiento a proyectos destinados a promover la participación y el protagonismo de las y los estudiantes y para producir trabajos.

Respecto a la línea de acción de producción de materiales educativos, produjimos y pusimos a disposición diferentes títulos específicos, destinados a docentes y a la comunidad educativa en general, que acompañan el abordaje de la temática. Los mismos son parte de la Colección Derechos Humanos, Género y ESI. Los títulos son: [“Derechos de niñas, niños y adolescentes”](#), [“Cuidados”](#), [“Tecnologías digitales”](#) y [“Pensar las diferencias”](#). El primero es una invitación a revisar y visibilizar las miradas que tenemos sobre las chicas y los chicos y a considerarlas/os como **sujetos de derecho**

**activos.** El segundo, presenta algunas ideas sobre la **pedagogía del cuidado**, el tercero plantea algunas claves para entender **las tecnologías digitales en clave de derechos** y el último, tiene como desafío pensar las diferencias en la escuela, como un modo de reflexionar sobre la vida en común, **la formación de las nuevas ciudadanías democráticas** basadas en el respeto, la lucha contra todas las formas de discriminación y racismo, y el derecho a la educación de todas las personas.

Para abordar con mayor profundidad el mundo de las interacciones en los entornos digitales, la publicación [Conflictos 3.0: malentendidos en las redes](#) plantea propuestas para reflexionar sobre **la convivencia digital como parte de la convivencia escolar**, considerando la continuidad que existe entre lo que sucede en uno y otro entorno.

Por último, [Hablemos de bullying](#). Violencia entre pares, es un material producido en conjunto con el Ministerio del Interior que brinda herramientas a las familias, la escuela y la comunidad para abordar el bullying y otras situaciones de violencia entre pares. Es una invitación a reflexionar y visibilizar una temática que nos preocupa y que es necesario abordar para **construir ciudadanías democráticas y lazos cuidadosos como parte de la vida en común.**

A su vez, dentro del [Micrositio en el Portal de EDUC.AR](#) se encuentran los materiales del **Programa de Convivencia Escolar**, que contiene publicaciones y recursos para que puedan utilizarse de forma libre y gratuita.

Por último, se encuentra a disposición una línea telefónica gratuita de **Convivencia Escolar: 0800-222-1197** que permite que las familias, estudiantes, docentes y miembros de la comunidad puedan informar situaciones problemáticas que se desarrollan en el ámbito educativo. De este modo, y junto con los ministerios de educación jurisdiccionales, se brinda orientación y se interviene ante situaciones conflictivas que afecten la convivencia en las escuelas.

El abordaje de situaciones de ciberbullying y otras formas de violencia entre pares nos desafía a un trabajo compartido y mancomunado. Las personas adultas (docentes, familias y comunidad en general) somos corresponsables a la hora de decir “NO” frente a cualquier situación de agresión. Las chicas y los chicos precisan orientaciones

que sean articuladas y coherentes.

Desde la **Dirección de Educación para los Derechos Humanos, Género y ESI y el Programa de Convivencia escolar**, proponemos acompañar a las escuelas y a sus equipos docentes en el desafío de construir junto con las y los estudiantes una ciudadanía digital que favorezca la creatividad, la responsabilidad, la solidaridad, el pluralismo, la participación y la capacidad crítica, en el marco de una convivencia respetuosa.

## España

Llevó a cabo la campaña [“Tolerancia Cero al Ciberacoso”](#) para manifestar, debatir y mejorar los hábitos de niños y niñas en los entornos digitales. Allí convidan recursos y materiales para trabajar en la familia y en las aulas.

## Nueva Zelanda

El Ministerio de Educación lleva adelante la campaña [Bullying Free NZ](#) donde cuenta con recursos para trabajar y campaña de concientización.

Asimismo trabaja desde el Grupo Asesor intersectorial para la prevención del acoso (BPAG, por sus siglas en inglés) es una colaboración de 17 organizaciones, con representantes de los sectores social, educativo y de justicia, así como grupos de defensa de la seguridad en Internet y los derechos humanos.



# HABLEMOS DE BULLYING

## violencia entre pares

Un material para compartir en la escuela,  
con las familias y la comunidad



## La protección de datos personales desde un enfoque de derechos

**Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.  
Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP),  
Jefatura de Gabinete de Ministros**

Usar una red social, hacer una compra online, suscribirse a un diario o pagar las cuentas, son acciones digitales que forman parte de nuestra vida cotidiana y en donde cedemos (a veces sabiendo y otras veces no) información personal. Ahora bien, ¿qué son los datos personales? ¿Qué riesgos hay cada vez que compartimos datos? ¿Qué derechos y obligaciones existen en materia de protección de datos personales en nuestro país?

Para empezar, cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información que pueda identificar o hacer identificable a una persona. En este sentido, existen diferentes categorías de datos personales, que implican a su vez diferentes niveles de riesgos.

Están por un lado aquellos datos personales, como pueden ser el domicilio, teléfono, DNI, información crediticia, imagen, etc. Por otro lado, están los datos sensibles, que son aquellos que requieren mayor nivel de protección y cuidado. Se trata de la información vinculada a la intimidad de una persona, que, a partir de un uso indebido, pueda dar origen a discriminación o afectar su integridad. Ejemplos de este tipo de datos son el género, la orientación sexual, afiliación sindical, opiniones partidarias o bien información que revele aspectos como origen étnico, creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales. Los datos genéticos y biométricos son los que pueden revelar información sobre la fisiología y la salud de las personas y se los considera como datos sensibles cuando identifican de manera unívoca a una persona física y pueden revelar información que sea relativa a su salud o fisiología o si su uso pueda resultar potencialmente discriminatorio para esa persona (Resolución 255/2022).

Ahora bien, una característica central de la era digital en la que vivimos, es que con el avance de las nuevas tecnologías y el desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA), este

tipo de datos ya no sólo son recolectados, sino también inferidos, analizados y utilizados de forma automatizada para la elaboración de perfiles y la toma de decisiones. En este marco, es que la protección de datos personales se ha posicionado como un tema de agenda prioritaria y una preocupación compartida por parte de la ciudadanía y también por empresas y gobiernos.

Un ejemplo para pensar cómo opera la inferencia de datos en Internet, puede ser la publicidad personalizada. Cuando navegamos por la web, utilizamos motores de búsqueda o compartimos información en redes sociales, generamos una gran cantidad de datos, que incluyen preferencias, intereses, ubicación geográfica y comportamiento en línea. Las empresas, en este caso, utilizan algoritmos avanzados para procesar esa información en tiempo real e inferir preferencias o intereses a partir de las cuales pueden orientar la publicidad para cada público específico.

Sin embargo, esta capacidad de inferir datos que pueden tener a su alcance sectores tanto del ámbito público como el privado, plantea cuestiones importantes acerca de la privacidad y la seguridad de los datos. Cómo operan los algoritmos, qué razonamiento hacen, qué tipo de tratamiento y con qué finalidad, son sólo algunas de las preguntas que aparecen. A medida que las tecnologías continúan evolucionando, resulta fundamental contar con leyes y regulaciones que permitan abordar estos desafíos, brindando nuevas herramientas de empoderamiento a la ciudadanía y preservando sus derechos fundamentales.

Por eso, en un mundo cada vez más conectado, es muy importante conocer cuáles son los riesgos asociados de compartir información de tipo personal así como también saber cuáles son los derechos en relación a la privacidad de datos, para tomar decisiones más informadas.

## Cambiar de paradigma: de la protección de los datos, a la protección de las personas

En Argentina, la protección de los datos personales es un derecho constitucional desde la reforma de 1994. La privacidad y la seguridad de los datos personales están protegidas por la Ley 25.326 que establece los principios, derechos y obligaciones para el correcto tratamiento de datos personales. Se trata de una ley sancionada en el año 2000 y que fue pionera en América Latina ya que sentó las bases regulatorias para garantizar que todas las personas puedan controlar la información personal que se encuentra en bases de datos públicas o privadas.

A pesar de haber significado un hito relevante, esta legislación presenta ciertas limitaciones a la hora de regular el tratamiento de datos personales, precisamente por la velocidad y la magnitud de los cambios tecnológicos que se han sucedido en este tiempo. Basta pensar cuáles eran los celulares que existían en el año 2000 (limitados a llamadas y mensajes de texto) y qué capacidad de procesamiento tienen los celulares hoy.

Es por esto que desde la Agencia de Acceso a la Información Pública se trabajó en un [Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales](#), que introduce cambios significativos para abordar estas transformaciones tecnológicas. En primer lugar, este proyecto propone un cambio de paradigma: pasar de un modelo de protección de los datos personales a un modelo de protección de las personas titulares de esos datos. En este sentido, el foco está en el derecho a la autodeterminación informativa, esto es, “el derecho a decidir o autorizar de forma libre, previa, expresa e informada la recolección, uso o tratamiento de los datos personales, así como de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o controlar lo que se hace con la información” (Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales, 2023). Además, el proyecto contempla algunos principios clave como la responsabilidad proactiva y demostrada, que es un eje transversal que acompaña el cambio de paradigma. Este principio tiene que ver con la exigencia hacia los responsables o encargados del tratamiento de datos, para que implementen medidas técnicas y procesos documentados que lleven al cumplimiento de la ley de forma previa y durante el tratamiento.

En síntesis, esto marca la necesidad de que los responsables adopten un comportamiento proactivo en relación al tratamiento de datos, incorporando buenas prácticas al interior de la empresa u organización, las cuales deben ser demostradas. También se incorpora el principio de neutralidad tecnológica, que permite mantener la vigencia de la ley más allá de los avances tecnológicos que sucedan a futuro y el principio de preeminencia, que sostiene que ante dudas interpretativas en la aplicación, prevalecerá la interpretación más favorable a la persona titular de los datos personales.

A continuación, destacamos cinco puntos relevantes del Proyecto de Ley:

**1.** Se incorporan nuevos derechos: oposición, decisiones automatizadas y elaboración de perfiles, revisión humana, portabilidad y limitación.

- El derecho a oposición implica que la persona puede oponerse al tratamiento de datos personales o a una finalidad específica, si no ha prestado consentimiento.

- Se incorpora el concepto de “decisiones automatizadas” para referirse al tratamiento de datos realizado por tecnologías que utilizan Inteligencia Artificial (IA). De esta manera, según lo indica el artículo 31 del proyecto de ley, las personas “tienen derecho a no estar sujetas a decisiones basadas en algoritmos o perfiles automatizados que puedan tener efectos significativos sobre ellas.” (Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales, 2023)

- La persona interesada tiene derecho a solicitar la revisión por una persona humana de las decisiones tomadas de manera automatizada o semiautomatizada que afecten a sus intereses, incluidas las decisiones encaminadas a definir aspectos personales, profesionales, de consumo, de crédito, de personalidad u otros.

- El derecho a la portabilidad refiere al derecho a obtener una copia de los datos personales proporcionados al Responsable de tratamiento o que sean objeto de tratamiento, en un formato que le permita su ulterior utilización por parte de otro Responsable de Tratamiento.

- El derecho a la limitación supone que por pedido de la persona interesada (y de acuerdo a una serie de condiciones que detalla el proyecto de ley) sus datos personales pueden dejar de ser tratados.

**2.** Se incorpora la aplicación extraterritorial. En la actualidad, el tratamiento de datos es global: los datos se recopilan en un lugar, se almacenan en otro y se procesan en otra parte del mundo, sin que las empresas cuenten necesariamente con oficinas radicadas en el país. Esta información personal merece protección y por eso este proyecto incorpora la posibilidad de fiscalizar a los responsables o encargados de las empresas en base a la ley argentina.

**3.** Reglas claras y seguras para la transferencia internacional de datos. Se trata de un eje clave para el comercio internacional y la geopolítica, que propone tres formas de transferencias: para los países con legislación adecuada (hay una evaluación a cargo de la Agencia), las garantías apropiadas y los supuestos de excepción.

**4.** Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes. Se añade un artículo específico dedicado a la protección especial de los datos de las infancias y adolescencias, que reconoce como válido el consentimiento desde los 16 años en adelante y refuerza deberes de los responsables de tratamiento, entre otros aspectos.

**5.** Obligación de notificar incidentes de seguridad. Si bien la legislación contempla el principio de seguridad de los datos donde indica que los responsables del tratamiento deberán adoptar medidas de ciberseguridad para garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales, este proyecto de ley añade la obligación de notificar cualquier tipo de incidente de seguridad a la autoridad de aplicación (AAIP) dentro de las 72 horas de haber tomado conocimiento del hecho.



## Medidas para proteger la privacidad y seguridad de tus datos personales

En la actualidad, la Ley de Protección de Datos Personales, contempla una serie de principios y derechos que es fundamental conocer para proteger la privacidad y seguridad de los datos personales. Por un lado, los datos tratados deben ser ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido. ¿Qué significa esto? Significa que los datos siempre tienen que ser correctos, veraces, estar actualizados, y deben ser los mínimos e indispensables para realizar la actividad o finalidad declarada por el responsable. Además, una vez cumplida la finalidad y el plazo de conservación, deben ser destruidos.

Para que el tratamiento se realice conforme a la Ley (sea lícito), quien trate los datos deberá registrarse como responsable ante la AAIP y declarar las bases de datos en su poder. Esto permite que las personas puedan contar con información disponible sobre en qué bases están inscriptas, para qué se utilizan los datos, por cuánto tiempo los conservan y cuáles son los canales habilitados para ejercer sus derechos. Para esto, se puede consultar el [buscador web del Registro Nacional de Bases de Datos Personales](#).

Por otra parte, la normativa argentina establece en su artículo 9 el principio de seguridad de los datos, donde indica que quienes traten datos personales deben adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales. Por esto, la Agencia de Acceso a la Información Pública emitió la [Resolución 47/18](#) que contiene recomendaciones sobre estas medidas, para administrar, planificar, controlar y mejorar la seguridad al procesar datos personales. Esta resolución anima a los responsables a tomar medidas que prevean los posibles riesgos y a documentar y rendir cuentas sobre los procesos, de manera que puedan transparentar las iniciativas llevadas a cabo para proteger los datos personales.

La integridad y la confidencialidad de los datos, son dos puntos a destacar de esta resolución. La integridad refiere a las recomendaciones para asegurar la completitud, (que los datos requeridos en los formularios estén completos a la hora de recolectar);

minimizar los errores de ingreso (que la información esté ingresada de forma clara y concreta); y asegurar la integridad (verificar la exactitud del dato ingresado). En cuanto a la confidencialidad, se destacan los siguientes puntos: asegurar la confidencialidad durante el proceso de recolección (cifrar la comunicación cliente-servidor); limitar el acceso a la recolección de datos; y limitar el acceso no autorizado durante la recolección.

En resumen, conciliar los principios de protección de datos personales con los principios de la seguridad de la información es fundamental para proteger los derechos de las personas.

## **La importancia de conocer cuáles son tus derechos y hacerlos valer**

Toda vez que se otorgan datos personales, las personas tienen derecho a contar con información clara y accesible en relación a la cesión, uso y finalidad con la que se recolectan y tratan, especialmente cuando involucra datos sensibles. En esta línea, la normativa argentina sobre protección de datos personales reconoce que las personas tienen derecho a la información, acceso, rectificación, actualización, y supresión de sus datos personales. A continuación, repasamos cada uno de ellos.

### **Derecho a la información**

Los titulares de los datos tienen derecho a contar con información sobre la existencia de archivos, registros, bases o bancos de datos personales, sus finalidades y la identidad de sus responsables. Esto puede ser consultado en el buscador del Registro Nacional de Bases de Datos Personales, mencionado anteriormente. Además, los responsables de tratamiento tienen la obligación de brindar información a los titulares de los datos, especificando la finalidad de tratamiento, el tipo de datos que se van a tratar, el plazo de conservación, la existencia de cesiones o transferencias, las medidas de seguridad aplicadas para cuidar los datos, los canales habilitados para que las personas ejerzan sus derechos o realicen consultas, entre otros.



La información disponible permite a los titulares contar con herramientas para decidir si brindar o no sus datos personales para el tratamiento, esto es lo que la Ley de Protección de Datos denomina “consentimiento informado”, que tiene que ser previo y libre. Aquí es necesario hacer una salvedad, ya que no todo tratamiento de datos requiere del consentimiento del titular. En algunos casos existen motivos como el interés público (por ejemplo la acción del Estado) donde no es viable solicitar el consentimiento a cada persona. En esos casos, la posibilidad de contar con información sobre el tratamiento también es fundamental.

Finalmente, la información sobre el tratamiento debe tener un alto nivel de publicidad, ser accesible y estar expresada de manera sencilla, para que sea comprensible por todas las personas. Conocer las políticas de privacidad es fundamental para saber con qué empresas se comparten los datos, cuáles son las finalidades y cómo los cuidan.

## **Derecho de acceso**

Los titulares de los datos tienen derecho a solicitar y obtener información de sus datos personales, para lo cual antes deben acreditar su identidad. Una vez acreditada la identidad y realizado el pedido de acceso, quien trate los datos debe proporcionar la información solicitada dentro de los diez días corridos de haber sido intimado fehacientemente.

Ahora bien, el derecho de acceso sólo puede ser ejercido en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo que lo justifique. En el caso de datos de personas fallecidas, los sucesores universales pueden ejercer este derecho en su representación. La información solicitada debe ser suministrada en forma clara, exenta de codificaciones y acompañada de una explicación, en lenguaje accesible y comprensible.

## Derecho de rectificación, supresión y actualización

Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean rectificadas, actualizados y, cuando corresponda, suprimidos o sometidos a confidencialidad. Quienes traten los datos tienen un plazo máximo de cinco días hábiles de recibido el reclamo del titular de los datos o bien, de haber advertido el error o falsedad para realizar la rectificación, supresión o actualización de los datos personales.

Si existe alguna cesión o transferencia de datos, los responsables o encargados del tratamiento tienen la obligación de avisar sobre la rectificación o supresión al cesionario. Un ejemplo de esto, son los datos crediticios que tratan los bancos, los cuales a su vez informan al Banco Central. Si un cliente realiza una rectificación, supresión o actualización de sus datos personales, el banco en este caso tiene la obligación de informar al Banco Central y demás entidades donde cede esos datos personales.

Un aspecto a considerar, es que el derecho a supresión no puede realizarse en todos los casos. El ejercicio de este derecho se limita cuando puede atentar a derechos o intereses legítimos de otras personas, o en los casos en que existe una obligación legal de conservar los datos, por ejemplo como sucede con los antecedentes penales.

### ¿Cómo podés realizar una denuncia?

Si una empresa u organismo público se niega a informar qué datos personales posee o a rectificar, actualizar o suprimir información incorrecta o brinda una respuesta que no te resulta satisfactoria, podés realizar una denuncia.

Para esto, las personas titulares pueden ingresar a través de la plataforma “Trámites a Distancia” con clave fiscal de la AFIP nivel 2 o superior y buscar e ingresar en el trámite “Denuncia por incumplimiento Ley de Protección de Datos Personales”. Luego completar los campos del formulario, adjuntar la documentación que solicita el sistema y confirmar el trámite. Este trámite también puede realizarse de manera presencial o por correo postal, siguiendo una [serie de pasos](#).

La AAIP a través de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales se encargará de evaluar el pedido y en caso de corresponder, iniciará acciones administrativas ante el responsable de la base de datos.

## **Recomendaciones para proteger tus datos en web y redes sociales**

- Leé las políticas de privacidad y de uso de tus datos personales de redes sociales y aplicaciones.
- Verificá que las aplicaciones o redes sociales que utilices tengan canales para conocer, rectificar, actualizar o suprimir tus datos recopilados. Recordá que podés denunciar ante la AAIP si te niegan alguno de estos derechos.
- Ingresá tus datos personales solo en sitios con candado gris o verde y con HTTPS al inicio de la barra de direcciones. No compartas tus datos con destinatarios desconocidos.
- Eliminá con frecuencia tus datos de actividad en web y aplicaciones.
- Usá contraseñas seguras:
  - Mínimo ocho caracteres.
  - Combinación de mayúscula, minúsculas, números y caracteres especiales.
  - Sin información personal.
  - Una diferente para cada cuenta.
  - Renovalas con frecuencia.
  - Utilizá sistemas de doble verificación o de autenticación en dos pasos.

## Salud Mental en el Ciberespacio

Riesgo, accesibilidad y cuidados.

**Dirección Nacional de Abordaje Integral de Salud Mental y Consumos Problemáticos**  
**Subsecretaría de Gestión de Servicios e Institutos**  
**Secretaría de Calidad en Salud, Ministerio de Salud de la Nación**

Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y los entornos digitales asociados a ellas no son ni buenos ni malos, simplemente son. Existen en tanto y en cuanto forman parte de una coyuntura socio-histórica. Atravesamos una era y habitamos un ecosistema hipermediatizado, donde las NTIC tienen un lugar y un rol central en la construcción de nuestras subjetividades, de nuestros vínculos, en el desempeño laboral, en cuestiones académicas, en la accesibilidad a servicios, entre tantas otros ámbitos.

La Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657/2010 en el artículo 3° reconoce a **la salud mental como un proceso determinado por componentes históricos, socioeconómicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona**. Esta definición implica pensar que los entornos donde transcurre la vida de las personas son determinantes en lo concerniente a su salud mental y que su cuidado debe pensarse en términos amplios, integrales y situados.

Ahora bien: **¿cómo se enlazan los entornos digitales y la salud mental?** ¿Se enlazan del mismo modo a lo largo de la vida de una persona?

Para pensar los determinantes de la salud a lo largo de la vida de una persona es necesario incorporar un enfoque que interprete la salud individual, familiar y comunitaria como el resultado de la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, ambientales y culturales que interactúan desde la gestación hasta la

muerte. El concepto de cursos de vida en términos de salud mental **permite identificar y comprender las necesidades de las personas y sus comunidades a partir de una mirada dinámica sobre las trayectorias vitales**, superando una concepción de salud centrada en la enfermedad y promoviendo la capacidad intrínseca de las personas y las comunidades para construir salud mental a lo largo de la continuidad de su vida.

A partir de este enfoque, los entrecruzamientos entre la salud mental y los entornos digitales pueden configurarse de distintos modos. Este dinamismo entre las trayectorias vitales puede tener infinitos vértices, pero a los fines del presente artículo, centraremos la mirada sobre algunos aspectos que consideramos centrales en la actualidad.

## Desarrollo infantil y uso de pantallas

Comenzando por las infancias podemos partir de la siguiente idea: “El desarrollo integral en los primeros años influye en la capacidad de aprendizaje, en la salud, en las relaciones sociales en el presente, y en la propia trayectoria de vida hacia la adultez” (Mesa Nacional de Desarrollo Infantil Integral 1000 días, P.6). Los primeros años son un momento vital donde se constituyen las bases para las próximas trayectorias vitales; es fundamental acompañar a niñas y niños a fin de reducir los factores de **riesgos (FRD), obstaculizadores (FOD) y perturbadores (FPD)**<sup>16</sup> del desarrollo infantil y crear entornos favorables para la salud. Dentro de estos entornos están los digitales, los cuales abordaremos teniendo en cuenta como ejes principales del análisis: la exposición a pantallas y la mediación de las y los referentes afectivos.

La Subcomisión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de la Sociedad Argentina de Pediatría (SAP), afirma que **hasta los 2 años hay una dependencia alta del adulto para decodificar y significar los estímulos que se reciben**. Asimismo hay una fuerte necesidad de explorar el mundo con otros estímulos sensoriales (tacto, propiocepción, etc.) para favorecer el desarrollo integral. El uso excesivo de pantallas, según informes de la OMS/OPS<sup>17</sup> pueden tener consecuencias ligadas al

sobrepeso, al sedentarismo, a problemas en el desarrollo del lenguaje, vinculares, posturales, de la salud ocular y del sueño.

Según la SAP, existe una fuerte evidencia del perjuicio que produce la exposición excesiva a las pantallas, por lo cual, en concordancia con la OMS/OPS advierte:

- Desde el nacimiento hasta los 18 meses: uso desaconsejado.
- Desde los 18 hasta los 24 meses: seleccionar contenidos con mucho cuidado y usarlos bajo supervisión de los adultos referentes.
- Desde los 2 hasta los 5 años: se recomienda no exceder una hora diaria de uso (tiempo de una película) ya que el desarrollo de este grupo etario se basa, fundamentalmente, en la interacción social y en juegos no digitales.

El rol que asumimos en el vínculo de las niñas y las pantallas es fundamental que esté basado en el cuidado y que respete el tipo de crianza. Dicho vínculo en ningún caso debe ser lineal: **los y las adultas tenemos el desafío de mediar, con una estrategia reflexiva, contextualizada y sostenible con las tecnologías**. Es preciso tener en cuenta que las normas que se brindan desde el inicio son las que se naturalizan con más fuerza.

---

<sup>16</sup> Conceptos desarrollados en Criterios para la aplicación del Instrumento de Observación del Desarrollo Infantil (IODI), disponible en: <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2018-10/0000001082cnt-guia-iodi-dic-2017.pdf>

<sup>17</sup> Para más información al respecto recomendamos la lectura de la siguiente guía: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51805/9789275321836\\_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51805/9789275321836_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y) disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51805>

## Ítems para generar una estrategia familiar Contextualizada y sostenible para el uso de pantallas:

- Pensar el quién: los adultos son quienes deciden cuándo, cómo y qué se ve.
- Pensar el cuánto: contar el tiempo de exposición y decidir cuándo finaliza.
- Pensar el cuándo: evitar las pantallas antes de dormir. No asociarlas al momento de comer.
- Pensar el qué: no sólo importa la cantidad sino la calidad. Hay contenidos que incentivan y motivan y otros que los colocan en un rol más pasivo. Hay contenidos que fomentan vínculos y otros que los invitan a una mayor soledad. Evitar el autoplay y las plataformas.
- Pensar las excepciones: pandemia, vínculo pedagógico. ¿Pueden haber días de mayor exposición? Si, claro.
- Observar las actitudes de las y los chicas/os es el mejor “termómetro”.

Como adultos/as no hablamos de nuestra vida digital a niñas y niños, pero les pedimos recaudos sobre su uso. Por ejemplo: no les contamos cuándo publicamos sus fotos y el por qué, no pedimos su consentimiento o no les explicamos qué estamos haciendo con el teléfono en mano. Les mostramos y enseñamos cómo cruzar la calle pero no qué hacemos y cómo usamos los recursos digitales. Es por ello que es necesario integrar y a la vez diferenciar nuestra educación y cuidados en el mundo “real” y virtual, y de algún modo salir de la lógica binaria y pensar en un continuo fluir.

## El juego en la infancia ¿con o sin pantallas?

Otro aspecto importante en el entrecruzamiento de la salud mental de las niñas y los entornos digitales está ligado al jugar. Si bien hay un debate actual referido al derecho al juego a través de los videojuegos, resulta importante destacar que lo que aprende un/a niño/a en un juego solitario o con otros/as en la realidad y en entornos digitales es completamente diferente.

El juego posee un rol esencial en la vida de las infancias en tanto es el motor por excelencia del desarrollo infantil. Este aspecto fundamental sienta las bases para la salud mental, la creatividad y resolución de problemas en las adolescencias, juventudes y la vida adulta. **A través del juego los niños y las niñas investigan, conocen, aprenden a relacionarse con el mundo y con sus pares. El juego posibilita la comunicación y el aprendizaje, favoreciendo los vínculos interpersonales y grupales y la exploración del mundo que los y las rodea.** Es por eso que a través del juego, de manera placentera incorporan no sólo habilidades y saberes, sino también valores como la solidaridad, el compañerismo y la relación con otros/as. **La actividad lúdica es esencialmente comunitaria,** desarrolla la capacidad de convivencia social, donde la sana competición y el respeto a las leyes destierran el individualismo exacerbado, disminuyendo así la violencia en los lazos sociales.

El juego en la infancia pasa por diferentes etapas. Desde el nacimiento se reconoce la capacidad lúdica de los y las niñas, pero resulta central que los adultos/as facilitemos y nos constituyamos como soporte del juego ofertando **tiempo y espacios cuidados** para que el juego de calidad se desarrolle.

La virtualidad, en contraposición a ese jugar, favorece el anonimato, la no regulación de adultos/as, la resolución de conflictos sin estrategias subjetivas y de manera inmediata, la no espera, la no necesidad de habilidades motrices, entre otros aspectos cuyas consecuencias comienzan a visualizarse en la esfera subjetiva y social.

El ingreso en la escuela de niños y niñas trae aparejado un cambio en relación al uso de las tecnologías. Las NTIC ofrecen beneficios en torno a la comunicación, la búsqueda de información y el entretenimiento. Los riesgos también cambian. UNICEF metaforiza este período como: “Tenemos un barco con un capitán que de a poco comienza a equiparse para salir a navegar en alta mar, pero todavía no está pronto para atravesar el océano. En este momento, es importante que empiece a hacer pruebas en la bahía, cerca de tierra firme.<sup>18</sup>”

La autonomía es relativa y la figura del adulto/a fundamental para lograr generar un **vínculo de confianza,** basado en la **comunicación reflexiva** y de aprendizaje de habilidades digitales. Lo que se construya en estos años será el pilar para lo que venga



en los años siguientes. El enlace principal entre los entornos digitales y la salud mental se basará en la posibilidad de que de una o varias figuras acompañen el uso, enseñen el cómo, con algunos límites y muchas reflexiones. Esta presencia permitirá reafirmarse en un uso seguro del mundo digital con personas de las cuales pueda aprender algo y en las cuales se puede confiar y comunicar si algún riesgo o malestar aparece.

Es necesario que los referentes afectivos puedan acompañar a sus hijos/as en el proceso de construcción de la imagen que eligen mostrar, la respuesta que esta imagen recibe y lo que esto implica para su subjetividad.

No participar en estos medios, en algún sentido es “no existir”, pero participar sin los correspondientes recaudos puede ser riesgoso.

Existen filtros de contenidos que permiten regular y planificar los contenidos a los que los niños/as pueden acceder. Esto es una herramienta más, y es riesgoso delegar sólo en estos filtros el cuidado, ya que puede resultar insuficiente para la tarea de regular y educar digitalmente. Es importante que se los acompañe en los entornos digitales, logrando que su experiencia sea segura. El punto de partida es saber cómo usan, qué esperan y qué opinan, para promover y acompañar de manera que ellos y ellas construyan un juicio crítico que funcione como guía interna protectora, aún en ausencia de sus padres.

## **Adolescencias y juventudes. Usos, autonomía progresiva y vulnerabilidades.**

Cuando el barco comienza a hacer pruebas de navegar en el océano y comienza a haber un uso autónomo de dispositivos móviles y en particular de redes sociales, los entrelazamientos entre salud mental y entornos digitales cambian y la mirada se sitúa en el tipo de uso, la actitud que puede tomarse y la vulnerabilidad frente al impacto

---

<sup>18</sup> Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) PANTALLAS EN CASA: Guía para acompañar a las familias en el uso de internet (2021). Disponible en: <https://www.unicef.org/uruguay/informes/pantallas-en-casa>

de algunos fenómenos que traen aparejados las redes sociales. Recordemos que este grupo etario se encuentra aún en su **constitución identitaria y esto provoca que sean más “permeables” frente al aprendizaje, la investigación, la adquisición de habilidades, como así también expuestos a ciertos riesgos.**

Las redes sociales, como así también los juegos online, proponen una inmersión en la inmediatez, en estándares difíciles de alcanzar, en la confusión entre lo público, lo privado y lo íntimo, en vínculos anónimos, laxos, o sin compromisos y en la posibilidad de “ser” bajo varios perfiles.

A partir de una investigación realizada por UNICEF en 2016 sobre percepciones y hábitos de niños, niñas y adolescentes en internet y redes sociales<sup>19</sup> se obtuvieron los siguientes datos:

- 8 de cada 10 entrevistados ha experimentado una situación negativa en Internet. Entre las cosas en Internet que podrían perturbarlos, los y las adolescentes destacan espontáneamente la exposición a cosas obscenas/ pornográficas (37%), de violencia o que la incitan (24%), bullying o maltrato (20%) y discriminación por distintos motivos (13%). En los grupos focales, sin embargo, el ciberbullying es la experiencia negativa más mencionada, aunque no en primera persona. En menor medida, surgen también referencias a formas específicas de discriminación. En sus relatos, tanto el acoso como el robo de identidad constituyen las dos mayores preocupaciones de los chicos y las chicas.
- El 56% de los y las entrevistados/as manifestó haber visto en Internet imágenes violentas.
- El 49% mensajes de odio que atacan a ciertos grupos o individuos

---

<sup>19</sup> Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). 2016. Kids Online/ Chic@s Conectados. Investigación sobre percepciones y hábitos de niños, niñas y adolescentes en internet y redes sociales. Disponible en: <https://www.unicef.org/argentina/informes/kids-online-chics-conectados>

- El 47%, formas de dañarse físicamente o lastimarse a sí mismo.
- El 41%, sitios en los que hablan o comparten experiencias sobre drogas.
- El 38%, sobre anorexia y/o bulimia
- El 32%, sobre formas de suicidarse.
- Uno de cada tres entrevistados indicó haber recibido mensajes desagradables o hirientes en Internet en los últimos doce meses.

El uso no adecuado de los medios sociales puede ser perjudicial especialmente cuando es asociado a cyberbullying, a exposición excesiva de intimidad, a expectativas no realistas, a difusión de imágenes sin consentimiento, falta de crítica, de reflexión y de actitudes empáticas y responsables. Las NTIC son capaces de condicionar pensamientos negativos entre las personas más jóvenes. Las interacciones virtuales pueden impactar tanto positivamente como negativamente. Las redes sociales siguen armando estándares que generan inseguridades y sentimientos de no pertenencia en jóvenes que atraviesan alguna crisis en la pubertad. Asimismo pueden convertirse en un factor influyente, incluso en pensamientos destructivos.

Presentaremos a continuación algunos fenómenos que repercuten directamente sobre la salud mental de las adolescencias y juventudes.

## **Difusión de imágenes íntimas sin consentimiento**

Es un fenómeno cada vez más presente y que afecta a una enorme cantidad de usuarios/as de internet, prevalentemente mujeres adolescentes y jóvenes. Suelen ser los varones quienes difunden, sin consentimiento, las imágenes que las mujeres les enviaron en forma privada, generando un daño a su imagen e identidad que puede ser muy difícil de solucionar.

Ante la difusión de imágenes sin permiso u otras violencias que pudieran derivar del sexting (como la extorsión con amenaza de difusión de imágenes u otras) es central abordarlas también como situaciones de violencia tendiendo a proteger y restituir

derechos intersectorialmente en el marco de la corresponsabilidad. Si quien/es ha/n ejercido la violencia es/son otra/s adolescentes, es central tener en cuenta en la estrategia que se tratan de personas en proceso de formación, y que es nuestra obligación velar también por la protección de sus derechos. En cambio, si quien difunde es una persona adulta y quien protagoniza las imágenes una adolescencia, constituye un delito y debe denunciarse.<sup>20</sup>

## Acerca del phubbing

Continuando con el desarrollo del uso de las tecnologías y contexto en el cual emergen estas nuevas formas en la relación con el mundo, con el otro, y el uso de las tecnologías, nos encontramos con otro fenómeno negativo, denominado **phubbing**, este hace referencia específicamente al uso del celular.


Este concepto se introdujo por primera vez en Australia en 2013 como entrecruzamiento de las palabras Phone (teléfono) y Snubbing (despreciar). **El phubbing es ignorar a una persona por prestar atención al teléfono celular. Es una combinación de las palabras en inglés phone (teléfono) y snubbing (hacer un desprecio). En español se dice ningufoneo.**

Este concepto está relacionado con el de “adicción sin sustancia o consumo problemático del comportamiento sin sustancia”, ya que es por el uso excesivo del mismo que se limita la interacción con el otro y con el entorno, llevándola a la persona a la evitación en las relaciones.

La escena de grupos de personas (niñxs, adolescentes, adultos y familia) que permanecen en una actividad o encuentro en un mismo espacio, pero uno o varios están apegados al celular es cotidiana. En la interacción entre los factores subjetivos que puede atravesar una persona, situaciones del entorno, sumado a elementos característicos de las TIC: como la facilidad, velocidad e inmediatez para comunicar y obtener respuesta, la accesibilidad constante, el acceso móvil e ilimitado a internet que permite estar conectados todo el tiempo; las notificaciones constantes de nuestras redes sociales, la sensación de anonimato generada, la posibilidad de interactuar en varios espacios

y redes al mismo tiempo y la baja percepción de consecuencias negativas, **son el conjunto de elementos que facilitan el su uso excesivo.**

## Recomendaciones a tener presentes:

- 1**  Desactivar las notificaciones o silenciar los dispositivos.
- 2**  Revisar los permisos de notificaciones que se habilitaron.
- 3**  No usar el celular como alarma.
- 4**  Limitarlo en las reuniones.
- 5**  Estar informado de las causas negativas del uso excesivo del celular.

<sup>20</sup> Para mayor información: <https://bancos.salud.gob.ar/recurso/lineamientos-para-la-atencion-de-la-salud-integral-de-adolescentes-en-el-prim-er-nivel-de-1>

## La problemática del suicidio

Los fenómenos descritos hasta aquí se vuelven determinantes de la salud mental cuando aparecen en la vida de adolescentes y jóvenes, pudiendo conducir a situaciones extremas.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2023), el suicidio es la cuarta causa de muerte entre adolescentes y jóvenes (de 15 a 29 años) a nivel mundial, y la quinta entre adultos/as en la franja de 30 a 49 años. En los últimos 20 años la tasa mundial de suicidio cada 100.000 habitantes se redujo en un 36% a excepción de la región de las Américas donde se incrementó en un 17%.

En Argentina, según los datos de la publicación “Estadísticas Vitales. Información Básica” de la Dirección de Estadísticas e Información de la Salud, durante el año 2021 se produjeron 436.799 defunciones, de las cuales 2.865 correspondieron a suicidios, lo que arroja una tasa de mortalidad cada 100.000 habitantes de 6,5%. **Siendo los grupos poblacionales en el rango de 15 a 29 años los más afectados por esta problemática.**

**El suicidio se puede prevenir**, a través de intervenciones tales como el análisis de la situación, la colaboración multisectorial, la sensibilización, la creación de capacidad, la financiación, la vigilancia, y el seguimiento y la evaluación. La difusión apropiada de información y las campañas de sensibilización para la prevención del suicidio, son elementos esenciales para aumentar los conocimientos, desmentir mitos y cambiar las percepciones erróneas en la población en relación a la temática que se desea abordar.

En este sentido, los medios de comunicación juegan un papel significativo en la sociedad actual, al suministrar una amplia gama de información en variedad de formas. Existe evidencia de que la información sobre el suicidio proporcionada de forma inadecuada por los medios de comunicación puede conducir a un aumento del mismo debido a la imitación y mas aun cuando se describen los métodos utilizados. Mientras que, **la cobertura responsable de la problemática del suicidio realizada de acuerdo con las directrices y recomendaciones para su abordaje en los medios de comunicación, muestran tener potencial para ayudar a prevenir el suicidio (OPS, 2021).**

El creciente uso de los medios de comunicación digitales, significa que cada vez es más difícil monitorear la información errónea que circula, ya que esta puede difundirse rápidamente entre los usuarios. Mientras que, el acceso a servicios de medios digitales apropiados, con información relevante, colaboran para la prevención del suicidio. Actualmente existen redes de ayuda dirigidas a personas con tentativas, comportamientos o conductas suicidas, ya sea por vía telefónica o por redes sociales, considerando que estas redes pueden servir de ayuda al ofrecer información eficaz y la oportunidad de escucha en momentos de crisis. En 2022, en el marco de la **Estrategia Federal de Salud Mental, se creó una línea telefónica de Orientación y Apoyo en la Urgencia de Salud Mental a nivel nacional, el 0800-999-0091**, cuya atención está a cargo de profesionales de este campo, funciona las 24 horas y tiene por objetivo proporcionar orientación, información, contención y en caso de que la situación lo requiera, una derivación a la Red Local de Salud Mental, según la jurisdicción desde donde se haya efectuado el llamado.

Además, en el marco de las acciones por el Día Mundial y Nacional de Prevención del Suicidio, se generó una pieza audiovisual dirigida a población general con foco en población adolescente. Esta estrategia estuvo acompañada por una serie de contenidos digitales en redes sociales del Ministerio de Salud de la Nación. [¿Cómo ayudar a prevenir el suicidio?](#) En sintonía con el material, se encuentra disponible información relevante en los canales de comunicación del Ministerio, destinados a la población en general en cualquier parte del territorio:

[Suicidio - Prevención | Argentina.gob.ar](#)

En un comunicado emitido en enero del 2023 sobre “Red Tik Tok: Desafío “blackout challenge” o “desafío del apagón”” la Subcomisión de TIC de la SAP recomendaron particularmente:

- Prestar atención, conocer las redes y las aplicaciones a las que acceden sus hijos/as y/o NyA a cargo.
- Involucrarse en el acompañamiento paulatino que busque desarrollar una mirada crítica en el uso de redes.
- Educar en el buen uso de las redes sociales consensuando tiempos y calidad de uso.
- Establecer y disponer de tiempo de ocio libre de tecnología.

Asimismo, resulta prioritario impulsar la **concientización de las familias y la opinión pública, de forma periódica y sostenida en el tiempo**. Se ha demostrado a su vez, que el abordaje desde las escuelas, a partir del trabajo en talleres, sensibilización y discusión de los contenidos de las redes de manera colectiva impacta positivamente en la relación de adolescentes con las redes y cómo se desempeñan en ellas.

En relación a cuestiones legislativas, consideramos que es importante que tengan en cuenta tanto las oportunidades como los riesgos que generan las NTIC para los NyA y que pueda incorporarse su opinión en los circuitos de redacción de leyes en las cuales se encuentren involucrados/as.

### **Línea abierta y gratuita de orientación en salud mental**

Desde 2022, la Argentina cuenta con una nueva línea gratuita de alcance nacional, que forma parte de los lineamientos estratégicos del **Plan Federal de Abordaje Integral en Salud Mental** impulsado por el Ministerio de Salud de la Nación, dirigido por la Dra. Carla Vizzotti.

Se trata de un trabajo federal de articulación entre provincias que brinda contención e información para problemáticas de salud mental las 24 horas, desde cualquier punto del país.

Desde esta línea, equipos profesionales responden, y orientan en cualquiera de los temas de salud mental. La misma es **0800 999 0091, las 24 horas del día los 365 días del año**.



## Prestar atención a:



- Aislamiento y retraimiento.
- Desinterés y/o desmotivación.
- Llanto inconsolable.
- Deseperanza y/o ideas negativas persistentes.
- Sentimiento de tristeza constante.
- Sentimiento de debilidad, soledad, y/o fracaso.
- Dificultades para dormir y comer.

## #Prevención del suicidio



**FALSO**

“El que dice o amenaza con que se va a matar no lo hace”



**VERDADERO**

La mayoría de las personas que se suicidan manifiesta de alguna manera previamente.



**FALSO**

“Las personas que intentan suicidarse tienen un padecimiento mental”



**VERDADERO**

No necesariamente, hay situaciones en que no existe ningún padecimiento mental



**FALSO**

“Cuando una persona da señales de mejoría o sobrevive a un intento de suicidio, está fuera de peligro”.



**VERDADERO**

En realidad es uno de los momentos más complejos. La persona se encuentra frágil y sigue estando en situación de riesgo. Seguir acompañándola es clave.

## Un entorno accesible es un sitio seguro para la comunidad

**NIC Argentina**

**Secretaría Legal y Técnica, Presidencia de la Nación**

**Oficina Nacional de Tecnologías de la Información**

**Subsecretaría de Tecnologías de la Información, Secretaría de Innovación Pública**

Los usuarios y usuarias de internet están expuestas a diferentes riesgos que se han ido desarrollando a lo largo de los capítulos anteriores. Esta exposición a situaciones críticas se potencian para personas con alguna dificultad visual, cognitiva, motriz o auditiva. Aquellas páginas donde la información no es clara, la utilización de colores no genera el contraste suficiente, los textos son pequeños, los contenidos multimedia son veloces o bien las imágenes no poseen texto alternativos, se convierten en entornos con obstáculos que no sólo dificultan la navegación sino que también expone a las personas a peligros digitales.

Un entorno digital accesible es aquel que está diseñado para que usuarios y usuarias puedan hacer uso y navegar de una manera cuidada y segura. Un diseño que contemple la accesibilidad facilita la información y la usabilidad de un sitio al mismo tiempo que minimiza los riesgos en un entorno digital.

La accesibilidad estuvo asociada históricamente al acceso a lugares físicos u objetos, es por ello que el concepto referencia rápidamente a rampas de acceso, sistema braille para la comunidad ciega o personas sordas que utilizan el Lenguaje de Señas Argentino (LSA) para comunicarse. En una época donde las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) atraviesan gran parte de la vida cotidiana exige repensar conceptos como “espacio”, “comunicación”, “acceso”, o bien “información”.

Las interacciones de las personas, el comercio y las instancias de formación se han ido configurando en entornos digitales a los cuales no todas las personas se encuentran en igualdad de condiciones. Las desigualdades pueden ser materiales o también personas con discapacidad que para hacer uso pleno, seguro y autónomo se valen de

tecnologías de apoyo para mejorar la experiencia. Cuando el entorno digital está pensado y diseñado para que la totalidad de las personas puedan interactuar en él, contemplando el uso de herramientas de soporte, decimos que un entorno es accesible. Pero, ¿cómo saber si un entorno es accesible?

## ¿Qué es la accesibilidad web?

A nivel internacional el Consorcio World Wide Web (conocido por sus siglas W3C) es el encargado de generar recomendaciones y estándares que aseguran el crecimiento a largo plazo de internet. Dentro de este consorcio está la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI, por sus siglas en inglés), la cual trabaja en estrategias, estándares y recursos para hacer la Web accesible a personas con discapacidad.

En 1999 la WAI publicó la versión 1.0 de las pautas de Accesibilidad Web, las cuales fueron actualizadas en 2008 en la versión 2.0. En 2018 dieron a conocer las **Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1** que corresponden a las WCAG 2.0 y 17 criterios segmentados en 3 niveles: 5 criterios correspondientes al nivel A, 7 al nivel AA y 5 de nivel AAA.

En Argentina la accesibilidad web está contemplada en su cuerpo normativo desde el 2010, cuando fue sancionada y promulgada la Ley Nro 26.653, incorporando las pautas de la WAI de 2008. Esta ley exige a los tres poderes del Estado Nacional (Legislativo, Ejecutivo y Judicial) y sus organismo descentralizados a adecuar sus sitios web a las pautas de accesibilidad con el objetivo de garantizar la igualdad real de oportunidades de la ciudadanía al acceder a la información pública, evitando todo tipo de discriminación.

En su artículo tercero, la ley define a la accesibilidad como “la posibilidad de que la información de la página Web, puede ser comprendida y consultada por personas con discapacidad y por usuarios que posean diversas configuraciones en su equipamiento o en sus programas”. Un diseño web en términos universales, también denominado “diseño para todos”, tiene la intención de incorporar las TIC al diseño de herramientas para que éstas sean lo suficientemente flexibles como para ser utilizadas sin ayudas técnicas

complementarias por el mayor número posible de usuarios. Esto facilita la navegación y fortalece la autonomía de las personas que utilizan herramientas tecnológicas de apoyo. En 2019, mediante la Disposición 6 la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley 26.653, incorpora al cuerpo normativo 38 criterios de la W3C para garantizar la adecuación de las páginas web en Argentina.

## ¿Qué es un diseño universal y accesible?

Como vimos más arriba, un diseño accesible y universal, que contemple a la totalidad de las personas, permite un entorno cuidado donde los riesgos se minimizan y la autonomía se potencia. Podemos identificar rápidamente 7 principios a tener en cuenta a la hora de pensar un entorno digital para hacerlo más accesible:

- 1.** Igualdad de uso: El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades y habilidades.
- 2.** Flexibilidad: El diseño debe poder adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
- 3.** Simple e intuitivo: El diseño debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario o usuaria.
- 4.** Información fácil de percibir: El diseño debe ser capaz de intercambiar información con usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.
- 5.** Tolerante a errores: El diseño debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales o no deseadas.
- 6.** Escaso esfuerzo físico: El diseño debe poder ser usado eficazmente y con

el mínimo esfuerzo posible.

**7. Dimensiones apropiadas:** Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario y usuaria, independientemente de su tamaño, posición y movilidad.

## Consejos para crear contenido digital accesible.

La accesibilidad atraviesa a todas las personas que creen contenidos digitales, que utilicen redes sociales y hasta que envíen correos personales. Que un entorno sea accesible no es responsabilidad únicamente de programadoras o programadores que crean los entornos, cada persona puede desde su lugar aportar a que la información sea lo más universal posible. Aquí dejamos algunos ejemplos de la cotidianidad que favorecen a la accesibilidad web.

### Textos

A la hora de escribir y publicar textos en la web, escritos para el ámbito laboral o estudiantil, o simplemente enviar un correo electrónico, podemos tener presente estos consejos para facilitar la comunicación y la comprensión del lector o lectora.

- El lenguaje utilizado debe ser sencillo y la redacción clara y directa.
- Las fuentes sugeridas son Times New Roman, Verdana, Arial, Tahoma, Helvetica, Calibri u otra de lectura sencilla.
- El tamaño mínimo de fuente es de 12 puntos.
- El interlineado mínimo es de 1,5.
- No se incluye texto en formato de imagen.
- No se debe incluir en el texto objetos, elementos parpadeantes o animados.
- En caso de utilizar enlaces o hipervínculos, su función debe estar descrita en el mismo texto; por ejemplo “puede consultarse la página oficial para mayor información”. Se sugiere evitar frases del estilo “haga clic aquí para más información”, “clic”, “ver enlace”. Los enlaces deben conducir al contenido correcto, ya que fueron verificados.

## Imágenes

La utilización de imágenes puede ser tanto a modo informativo como elementos exclusivamente para el diseño. La incorporación de estos elementos no siempre funcionan para mejorar la comunicación ni favorecer a la mejor interpretación. Para su correcta utilización recomendamos tener presente:

- Proveer textos alternativos para todos los elementos no textuales como imágenes, tablas, cuadros de texto. El texto alternativo debe insertarse utilizando la función específica del procesador de textos o bien en la configuración de la página.
- El texto alternativo es realmente descriptivo de la imagen, la tabla o el objeto. Por ejemplo: “una persona tomando mate en una plaza”.
- Cuando las imágenes, tablas u otros objetos sean complejos se debe incluir una descripción de texto alrededor del elemento.
- Evitar el uso de imágenes o elementos no textuales flotantes, estos deben estar alineados con el texto para no desorientar al usuario o tapar parte del contenido.
- En caso de utilizar flyers informativos con textos y tipografías especiales, imágenes, logos y demás contenidos gráficos que sustentan la información, se debe utilizar un texto alternativo priorizando la información central.

## Contraste

La utilización de colores en los entornos digitales es masiva: entornos que utilizan paletas determinadas de colores para transmitir ideas, identidad o simplemente resaltar información; sin embargo no siempre son bien utilizados y otras tantas no llegan a cumplir el objetivo propuesto. A continuación compartimos algunos consejos para mejorar los contrastes a la hora de comunicar:

- Evitar el uso del color para enfatizar la importancia de un determinado texto. Existen métodos alternativos para destacar la importancia como ser el uso de mayúsculas o tamaño de letra.
- El texto y las imágenes deben ser fácilmente legibles y visibles en función del contraste con el fondo.
- El ratio de contraste es de 4.5:1 o más para texto con tamaño menor a 18 puntos o menor a 14 puntos si el texto se presenta en negrita.
- El ratio de contraste es de 3.0:1 o más para texto igual o mayor a 18 puntos o 14 puntos si se presenta en negrita.
- Una herramienta útil para verificar el contraste es: Colour Contrast Analyser (CCA). Esta herramienta permite verificar el nivel de contraste entre dos elementos. Se puede usar en sitios web, durante el desarrollo de aplicaciones y el diseño de contenido (piezas gráficas, imágenes, etc.).
  - Existen múltiples herramientas en línea que permiten calcular los ratios de contraste adecuados para los documentos. Por ejemplo: la aplicación de [chequeo de contraste de Web AIM](#). También puede optarse por utilizar la herramienta [Colour Contrast Analyser \(CCA\)](#) instalada de manera local en la computadora que permite verificar si el contraste es correcto.

## Encabezados y etiquetas

Los sitios web están armados por diversos elementos, cada uno de estos elementos tienen “etiquetas” mediante las cuales cada función del elemento es determinada. Los encabezados organizan la estructura de una página por relevancia, en sentido decreciente y esto permite agrupar a cada uno de los elementos dentro del encabezado correspondiente, cumpliendo así una coherencia expositiva de la información.

A modo de ejemplo, podemos asignar al encabezado principal, <H1> (Headline) y <H6> para el menos relevante, manteniendo la jerarquía lógica de los temas. Cuando los encabezados están correctamente definidos las y los usuarios de tecnologías de apoyo pueden percibir la jerarquía del contenido con mayor facilidad y permite usar atajos de teclado para listar y recorrer los distintos encabezados. Una representación sería:

- Nivel de encabezado 1 <H1>
  - Nivel de encabezado 2 <H2>
    - Nivel de encabezado 3 <H3>
    - Nivel de encabezado 3 <H3>
- Nivel de encabezado 2 <H2>

Tener jerarquizada y distribuida de manera coherente esta información es vital para los lectores de pantalla.

## Subtítulos y captions

Aquí nos encontramos con dos conceptos similares que atienden a lo que refiere a la información auditiva, sin embargo poseen características particulares. Los subtítulos tradicionales, están orientados a la traducción de diálogos, generalmente por algún tipo de barrera idiomática en la cual la persona que recibe el mensaje desconoce o no comparte el mismo lenguaje.

Por su parte los captions son la versión en formato texto de los diálogos, sonidos ambientales y todo sonido significativo que sea necesario para que la persona que recibe la información comprenda el contenido. Es fundamental que estén sincronizados con el audio de un video o podcast, para conservar la coherencia.

A continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta al momento de generar un contenido audiovisual:

- Los subtítulos deben aparecer en la parte inferior de la pantalla ocupando dos líneas o tres. Para cada personaje se deben asignar líneas distintas.
- Los subtítulos siempre deben estar sincronizados con el audio.
- Los subtítulos deben estar correctamente escritos y puntuados.
- Velocidad de lectura: la velocidad de exposición del subtítulo debe permitir leerlo sin dificultad. La velocidad recomendada para los subtítulos es de unos



12 caracteres por segundo. En caso de superar esta velocidad, se recomienda eliminar las palabras menos relevantes o las repetidas.

- Para escenas con diálogos con más de una persona hablando, identificar al hablante:
  - si el orador es identificado, mencionarlo. Por ejemplo: [Carlos: ¡hola!]
  - si el orador no es identificado, mencionar alguna característica básica [niño:]; [mujer:]
- Describir los sonidos. Por ejemplo: [risas]; [aplausos]
- Verificar que la relación de contraste sea correcta entre el color del fondo de texto y el color de la letra (por ejemplo: fondo negro y texto amarillo).
- La tipografía usada debe permitir una correcta legibilidad.
- El tamaño de la letra debe permitir que sea fácilmente legible (aproximadamente 37 caracteres por línea).

## ¿Qué son las herramientas de apoyo?

Los productos de apoyo son aquellos que utilizan las personas con algún tipo de discapacidad para poder acceder a los diferentes productos de la información. Estos productos son dispositivos que incorporan a personas a ámbitos de los cuales estaban excluidas, sirven como canales de integración y participación para las personas en sociedad. El [“Manual de Buenas Prácticas en Discapacidad”](#) elaborado por la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación sugiere diferentes software según los diversos tipos de apoyo que brindan a los usuarios, estos además pueden ser utilizados para realizar test de usuarios o pruebas de accesibilidad web.

A continuación compartimos algunas herramientas de acceso libre para probar y testear la accesibilidad de los entornos digitales.

## Lectores de pantalla

- **NVDA.** Lector de pantalla gratuito y de código abierto para computadoras con sistema operativo Windows.
- **Pequén Lee todo.** Software libre y gratuito diseñado para favorecer el acceso a las TIC de personas ciegas y con baja visión.

## Conversores de texto a audio

- **Balabolka.** Programa portable que permite transferir documentos de texto a formatos de audio (mp3 o wav) para que personas ciegas o con baja visión puedan acceder a documentos.
- **Dspeech.** Programa gratuito que convierte archivos txt, doc o pdf a formato de audio (wav o mp3). Permite crear audiolibros e incorpora la opción de seguimiento de texto.

## Productos de apoyo motriz

- **Rata Plaphoon.** Programa que emula el funcionamiento del mouse mediante un switch o pulsador. Es necesario que la persona tenga como mínimo un movimiento controlable voluntariamente.
- **VirtualKeyboard.** Teclado virtual en pantalla que incorpora un sistema de predicción para facilitar la escritura diseñado específicamente para personas con problemas de movilidad.
- **Headmouse.** Mouse virtual diseñado específicamente para personas con problemas de movilidad. Sólo requiere una webcam USB.
- **Dasher,** Interfaz de entrada de texto que permite escribir utilizando dispositivo señalador sin necesidad de usar teclado.

## A modo de cierre

La accesibilidad en los entornos digitales garantiza que las personas que lo habiten lo hagan de la manera más segura posible. Un sitio que tenga presente los consejos que fuimos detallando a lo largo del artículo minimizará los riesgos y mejorará exponencialmente la usabilidad de las personas en el ecosistema digital. Este tipo de lineamientos y consejos no sólo favorecen a la experiencia de personas con discapacidad, ya que personas sin discapacidad también se verán favorecidas debido a la claridad y delimitación de la información, independientemente de si utilicen o no herramientas de apoyo.

Construir un entorno digital accesible es construir un entorno digital más seguro. Desde la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) recientemente hemos publicado los Estándares Tecnológicos de la Administración Pública, los cuales se encuentran disponibles en el [sitio oficial](#), en la sección “lineamientos”. Asimismo, desde NIC Argentina, junto a la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), hemos relanzado el sitio [“Accesibilidad en la Web”](#), desde el cual compartimos herramientas, consejos y capacitaciones a toda la comunidad que quiera interiorizarse en la temática.

# 7 claves para lograr una web más accesible

Te acercamos algunas pautas y recomendaciones para que tu sitio web sea accesible.



## 1. CONTENIDOS MULTIMEDIA

Es recomendable describir las imágenes de forma clara y concisa mediante texto alternativo e incorporar subtítulos, locución, recuadro con intérprete de Lengua de Señas Argentina (LSA) y audio descripción en videos.



Al usar el atributo "ALT" (texto alternativo) para describir imágenes facilitas que usuarios y usuarias con discapacidad visual las perciban.



## 2. BOTONES Y ENLACES

Escribir enlaces predictivos y botones con textos descriptivos facilita que las personas conozcan de antemano el contenido al que pueden acceder y las acciones que pueden realizar.



Verificar si funciona el botón y/o enlace de saltar al contenido principal.



## 3. FORMULARIOS

Un formulario es accesible si tiene una estructura ordenada, una descripción de cada elemento e instrucciones claras.



Los asteriscos con aclaraciones o textos explicativos funcionan mejor al principio del formulario.



## 4. TEXTO

Al utilizar tipografías claras (Arial, Verdana y Calibri, entre otras) con tamaños grandes y colores que contrasten mejorás la lectura. Las frases cortas y palabras de uso frecuente facilitan la comprensión.



Separar el texto en párrafos y usar interlineado de 1,5 optimiza la lectura.



## 5. COLOR

La correcta utilización y combinación de colores permitirá a los usuarios y usuarias acceder a la información de manera adecuada. Sirven para transmitir el mensaje o contenido utilizando un color por tema.



Para mayor legibilidad funcionan mejor los fondos lisos con contraste entre fondo y figura.



## 6. CÓDIGO

Una estructura web ordenada en distintos niveles y temáticas facilita que los Lectores de Pantalla puedan navegar el contenido sin generar interpretaciones confusas.



El uso de etiquetas HTML favorece el orden y la estructura de tu sitio web accesible.



## 7. TESTEO

Testear tu sitio web con Lectores de Pantalla te permite saber si la información resulta accesible para usuarios y usuarias con discapacidad visual.



Todos los sistemas operativos tienen un atajo de teclas para activar el lector de pantalla.



Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
**Argentina**

Secretaría de  
Innovación Pública