



# NUEVO MODELO EDUCATIVO

A decorative graphic consisting of six colored dots (purple, orange, teal, blue, pink, and yellow) arranged in a horizontal line, followed by a vertical yellow bar to the right.

## Educación Media Superior

**Guía para la Prevención y  
Atención de la Violencia y  
Conductas de Riesgo en Línea**



2017

**Secretaría de Educación Pública**

Subsecretaría de Educación Media Superior

Argentina Núm. 28 Col. Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc

Ciudad de México.

Se permite la reproducción total o parcial del material publicado citando la fuente. Los textos son responsabilidad del autor y no reflejan necesariamente la opinión de la Subsecretaría de Educación Media Superior.

Elaboró:

**Mtro. Luis Gregorio Sosa Grajales**

## Contenido

Introducción.....	4
1. Las Redes Sociales.....	5
1.1 Los jóvenes y las redes sociales.....	8
2. Los riesgos de las redes sociales.....	10
2.1 Consideraciones al atender conductas de riesgo en internet.....	12
3. Redes sociales y privacidad.....	14
4. Violencia en internet y las redes sociales.....	17
4.1 Conductas violentas en la red.....	18
5. Nuestro rol frente a la violencia y conductas de riesgo en línea.....	21



## Introducción

Internet y las redes sociales han cambiado la forma en que nos comunicamos, nos entretenemos, interactuamos con otras personas, participamos en la sociedad, accedemos al conocimiento y construimos nuestra cultura. Sin embargo, a la par que se ha desarrollado este horizonte de oportunidades, se han gestado nuevas y complejas áreas de riesgo y se han fortalecido diversas amenazas que, por años, han afectado nuestra convivencia en sociedad.

Ante esta realidad, las autoridades educativas, las y los docentes, las comunidades escolares y los padres de familia deben de contar con las herramientas necesarias no solo para aprovechar correctamente las áreas de oportunidad, desarrollo y mejora que nos ofrecen internet y las redes sociales, sino también para atender los riesgos, amenazas y retos que esta revolución tecnológica nos plantea.

La **Guía para la Prevención y Atención de la Violencia y Conductas de Riesgo en Línea** busca ser una herramienta que sensibilice a los lectores sobre las áreas de oportunidad y riesgo que ofrece internet y las redes sociales. Con la información que se presenta en este documento, se espera impulsar las habilidades y actitudes básicas para un manejo adecuado de estos espacios virtuales. Con el fin de alcanzar esta meta, la presente guía:

- Ofrece a los lectores un panorama teórico general sobre internet y las redes sociales, que permita establecer una visión integral sobre el tema.
- Ofrece las bases para identificar conductas violentas y factores de riesgo entre los usuarios (con especial énfasis en jóvenes y adolescentes) de internet y redes sociales.
- Sugiere las acciones clave y los roles deseables que se deben asumir frente a estas conductas violentas y factores de riesgo en el mundo digital.

La efectividad de los contenidos y sugerencias que ofrece este documento, se encuentran fuertemente relacionadas con la forma en que esta información y las líneas de acción sugeridas incorporen las particularidades culturales y contextuales de cada región, comunidad o plantel.

Deliberadamente, esta guía no satura al lector con debates o discusiones de posturas académicas acerca de internet y las redes sociales. Conviene recordar que los avances tecnológicos y la incorporación de cambios continuos en estos servicios digitales, tienden a convertir cualquier concepto establecido (sobre internet y las redes sociales) en nociones insuficientes o precarias con el paso del tiempo.

Este documento va dirigido a un público adulto (padres de familia, autoridades educativas, docentes y miembros de las comunidades escolares del nivel medio superior), poco o medianamente familiarizado con investigación especializada sobre el impacto de internet y las redes sociales en la nuestra vida cotidiana.

## 1. Las Redes Sociales

Las Redes Sociales de Internet<sup>1</sup> son plataformas y servicios digitales que les permiten a las personas, a través de un estatus de *usuarios*:

- a) Establecer perfiles o cuentas individuales que pueden tener una visibilidad pública, semipública, privada o anónima;
- b) Conectar con otras personas con las que comparten lazos, vínculos, intereses, gustos, aficiones, ideologías o inquietudes afines; e...
- c) Interactuar con estos usuarios a través de mensajes y la transmisión o intercambio de contenidos, ideas, acciones o experiencias.

Por lo general, los usuarios de redes sociales suelen establecer vínculos con personas enraizadas en el mundo real (familiares, amigos, compañeros de escuela o trabajo). Sin embargo, estos servicios también permiten establecer conexiones con otros usuarios sin conexiones con nuestra realidad cotidiana. En otras palabras: a través de las redes sociales, es posible conocer gente nueva y conectar con personas desconocidas, con las que tenemos algo en común.

Las conductas y comportamientos de los seres humanos de las redes sociales son diversos, están individualizados, personalizados y fuertemente territorializados. Es decir, los usuarios no utilizan estos servicios de la misma forma, ni llevan a cabo las mismas actividades o prácticas.

Si bien las redes sociales son utilizadas esencialmente como medios y canales de comunicación directa y colectiva<sup>2</sup>, también suele aprovecharse para el entretenimiento, la búsqueda de información, el intercambio de contenidos o la socialización. Detrás de cada una de estas acciones, vínculos y conexiones, existe un fuerte componente humano: por ello, es común ver que las personas comparten sus pasiones, frustraciones, alegrías, tristezas, deseos, motivaciones o intereses en estas plataformas virtuales.

Buena parte de lo anterior es resultado del protagonismo que las redes sociales le otorgan a los usuarios (la experiencia digital suele enfocarse en la vida diaria de las personas, o en hechos y eventos de su cotidianeidad), a la par de un cierto grado de ubicuidad comunicativa que estos servicios ofrecen (se pueden construir una

---

<sup>1</sup> Para los fines de esta obra, el concepto utilizado se centra en describir lo que representan y permiten estas plataformas digitales. Es importante precisar los esfuerzos para definir a las redes sociales (o para establecer un concepto que se mantenga de forma permanente) suelen resultar precarios, insuficientes o efímeros con el paso de unos meses o años, debido a los avances tecnológicos y la incorporación de cambios continuos que experimentan estos servicios virtuales.

<sup>2</sup> La comunicación directa en los servicios de redes sociales suele darse a través de mensajes directos, comunicación uno a uno o servicios de mensajería instantánea; la comunicación colectiva se lleva a cabo a través de publicaciones, contenidos o mensajes abiertos.

variedad de vínculos, lazos y diálogos, más allá de no estar presente físicamente en ellos).

Sumado a ello, la ausencia de estructuras de regulación y control (más allá de las impuestas por los usuarios, o las que están determinadas en los términos y condiciones de servicio de estos entornos digitales<sup>3</sup>) le permiten que los usuarios de redes sociales establecer espacios para una comunicación horizontal, no jerárquica, móvil, y con márgenes de mayor flexibilidad y libertad de la que pueden gozar en su realidad cotidiana o contextos personales.

Este aspecto en particular, es la razón por la que muchas personas alrededor del mundo (especialmente los jóvenes) se apropian de estos servicios digitales de una manera genuina y profunda, formándose con ello comunidades de usuarios significativas y arraigadas.

El éxito de las redes sociales, sin embargo, no es fortuito. Con el *boom* de los dispositivos móviles inteligentes, de sus sistemas de aplicaciones (también conocidas como Apps) y el aumento de la población con acceso a internet que se ha experimentado desde la década pasada, estos servicios digitales obtuvieron el empuje necesario para masificarse y convertirse en objetos normativos entre buena parte de la población.

Por su parte, los modelos de negocio en que se basan estos servicios digitales (la mayoría de ellos, gratuitos para los usuarios) se han centrado en complementar, ampliar o participar en cada vez más actividades o aspectos de la realidad de las personas. Como resultado, las redes sociales se han convertido en una herramienta indisoluble de la vida cotidiana de millones de seres humanos.

La suma de todos los factores destacados con anterioridad han producido una transformación social y tecnológica sin precedentes. En poco más de una década, las redes sociales han hecho necesario repensar o redefinir dinámicas y modelos utilizados en la comunicación, la educación, la cultura, la lengua, la psicología, e incluso la economía y la política. La importancia de estos servicios digitales en eventos históricos recientes alrededor del planeta, son prueba innegable del impacto de estos servicios digitales en la sociedad.

Estos escenarios de cambio y transformación, sin embargo, se han dado entre un clima de permanentes tensiones, incertidumbres, resistencias, inclusive miedos (entre diversos sectores de la sociedad) ante la creciente y veloz influencia de las redes sociales en la vida de los seres humanos. Aún en la actualidad, estas

---

<sup>3</sup> Los términos, condiciones, políticas o normas para uso de los servicios de redes sociales constituyen las cláusulas o reglas que los usuarios de estas plataformas deben aprobar para el uso/acceso a este tipo de espacios. Por lo general, estas cláusulas aparecen únicamente cuando los usuarios establecen sus cuentas personales; en otros casos, como fotos, chats o tableros de imágenes, estas reglas aparecen cada que se inicia sesión.



## 1.1 Los jóvenes y las redes sociales.

Para buena parte de los jóvenes que asisten a la educación media superior, internet y las redes sociales siempre han estado ahí: en algunos contextos de forma referencial, en otros de manera omnipresente. Mientras que para muchos adultos Facebook, Twitter, YouTube, WhatsApp, Instagram o Snapchat (por citar algunos casos) representan asuntos estrictamente juveniles, para la mayoría de los adolescentes contemporáneos, simbolizan espacios en los que transcurre parte de su cotidianeidad.

Aún con estadísticas de soporte, resultaría aventurado tratar de generalizar a qué edad comenzaron tus estudiantes a utilizar internet, a qué red social se unieron primero y con qué finalidad; incluso destacar las horas diarias que invierten en línea, las actividades que realizan o su interpretación de la *cultura digital*: la diversidad de los jóvenes que se atiende en los bachilleratos mexicanos, es similar a lo diverso de sus conductas en línea y las prácticas digitales de cada uno de ellos.

Sin embargo, lo es necesario enfatizar es *el rol e influencia que las redes sociales llegan a tener en la vida diaria de los adolescentes* (este vínculo, dependerá en buena medida del tipo de dispositivos y el nivel de conectividad al que tus estudiantes tengan acceso). En otras palabras, entre más *conectados* se encuentren los jóvenes a internet y las redes sociales, mayor será el uso, el nivel de apropiación y la significatividad que estos servicios tendrán en su vida diaria.

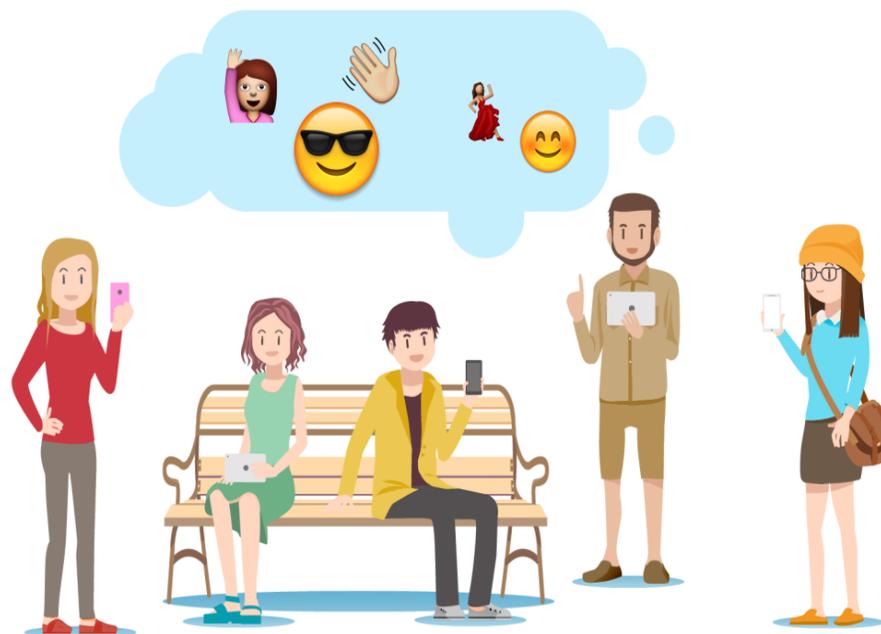
Al igual que los adultos, las y los adolescentes principalmente utilizan las redes sociales como espacios para ampliar su experiencia social y su capacidad de conexión con personas de contextos próximos, como lo son amigos, compañeros de escuela o familiares. No obstante, estas prácticas no representan el único uso que los jóvenes dan a estos servicios: la totalidad de las acciones que las y los adolescentes llevan a cabo en las redes sociales es enorme.

Y es que para los jóvenes (que se encuentran en una búsqueda de reconocimiento, validación y aceptación durante esta etapa de su vida), los servicios de redes sociales representan auténticos foros y plataformas de expresión y libertad, ajenos a la normatividad o las estructuras de regulación y control impuestas por figuras de autoridad: los padres de familia, docentes, directores y la sociedad en su conjunto.

Por esta razón, en espacios donde la voz de los adolescentes es poco reconocida o raramente integrada en la narrativa social, son los jóvenes los que tiende a apropiarse con mayor fuerza de las redes sociales. Lo mismo puede observarse en contextos en los cuáles los adolescentes han sido desplazados físicamente del espacio público, o en los que se encuentran incomunicados entre sí (por ejemplo: en núcleos urbanos densamente poblados o en zonas geográficas lejanas, en los que su interacción social con amigos o pares, se ve acotada debido a espacios, tiempos, distancias y transportación).

Para la mayoría de los jóvenes, el valor real de los servicios de redes sociales, más allá su uso y las posibilidades que ofrezcan, radica en las personas (los amigos, los familiares, el grupo que los representa o que los apoya) y los vínculos o lazos que estos sistemas permiten establecer.

Sin embargo, muchos de los beneficios que los adolescentes han encontrado en estas plataformas digitales, se ven acompañados por áreas de riesgo y amenazas que es necesario no pasar por alto. En el siguiente apartado, se destacan algunos de los principales riesgos a los que los jóvenes están expuestos en internet.



## 2. Los riesgos de las redes sociales.

En el apartado anterior, destacamos que los seres humanos utilizan internet y las redes sociales de maneras diversas: sus conductas y comportamientos en internet están fuertemente individualizados, personalizados y territorializados. Esta misma regla también aplica en la comprensión y el manejo de estos servicios digitales. Es decir, no todas las personas utilizan de manera segura o adecuada las redes sociales; otras, sin saberlo, practican conductas de riesgo en línea que los pueden llegar a afectar tanto dentro como fuera de internet.

Los principales factores de riesgo entre usuarios de internet (sin importar su edad) se producen debido a vacíos en el conocimiento o asimetrías en la comprensión de:

- Aspectos relacionados con el uso eficaz de dispositivos de conexión, software o aplicaciones (habilidades digitales básicas).
- La forma en que deben analizar, entender e interpretar los fenómenos de la cultura digital (Digital Literacy o literacidad digital).
- Pautas básicas de conducta y convivencia en línea (civismo digital).
- Elementos básicos de gramática, sintaxis o comunicación en línea.
- Riesgos directos (ciberacoso, ciberdelitos, hostigamiento sexual, espionaje) e indirectos (pérdida de privacidad, adicción a la tecnología) al utilizar las tecnologías digitales.

A estos factores de riesgo se suman los problemas que los usuarios enfrentan en el mundo real, pudiendo ser estos de origen afectivo, psicosocial, familiar, por abuso de drogas o alcohol, problemas escolares o laborales, conflictos entre pares, e incluso al vivir o desenvolverse en entornos de violencia, inseguridad o estrés. Esta combinación, generalmente deriva en conductas o comportamientos en línea por parte de los usuarios, que pueden resultar dañinos o peligrosos para otras personas (tanto dentro como fuera de la red).

Cabe destacar que todas las personas (sin importar su edad), son proclives a llevar a cabo conductas de riesgo en internet. Sin embargo, las y los niños y adolescentes son considerados grupos especialmente vulnerables. De la misma forma, existen comportamientos y conductas en las redes sociales e internet que, por las afectaciones que pueden producir en los usuarios (especialmente los más jóvenes), es necesario identificar y tener extremo cuidado de no practicar. Estas son:

### Conductas de Alto Riesgo

- Agregar a (muchos) usuarios desconocidos en una cuenta personal.
- Aceptar invitaciones o citas con usuarios desconocidos.
- Hablar de sexo o temas violentos con usuarios desconocidos.

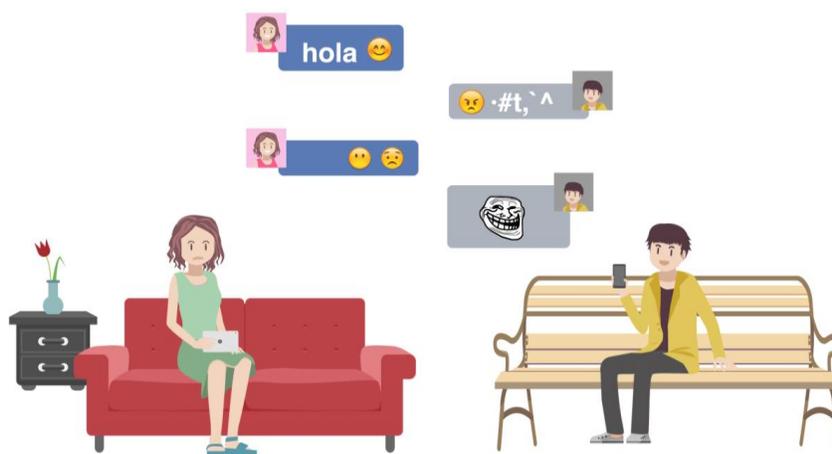
- Enviar a otros usuarios (desconocidos o no) contenidos de naturaleza íntima, sexual o violenta.
- Planear, ejecutar o atestiguar delitos cibernéticos.

### Conductas de Riesgo Moderado

- Publicar (mucha o de forma detallada) información personal.
- Publicar constantemente su ubicación y selfies.
- No cambiar con frecuencia las contraseñas de cuentas de redes sociales, correo electrónico o de dispositivos móviles.
- Compartir con frecuencia estados de ánimo.
- Visitar portales en la red con contenido dudoso (piratería) o ilegal (pornografía).
- Descargar aplicaciones a cambio de información personal.

Como sucede con otras conductas de riesgo por adicción o violencia, la práctica de estos comportamientos (sobre todo, los de alto riesgo) son síntomas de una situación compleja que experimentan las personas que las practican, y que hacen necesario una atención pronta y directa.

Es importante que, de identificar este tipo de conductas en algún miembro de la comunidad del plantel<sup>5</sup> (especialmente entre las y los alumnos), se notifique a las autoridades educativas para que implementen las acciones necesarias para (prevenir y) atender estos casos. En el siguiente apartado, se detallan algunos puntos a considerar al momento de llevar a cabo estas acciones.



<sup>5</sup> Para los fines de este documento, definimos como "Comunidad Escolar" a todas y todos los miembros o staff que integra al plantel. Es decir, las y los docentes, personal de apoyo, auxiliar o de seguridad, las y los administrativos, tutores, orientadores y/o prefectos. Este término, será utilizado a lo largo del texto. De la misma forma, este recurso emplea los términos: director(es), docente(s), tutor(es), alumnos(s), estudiante(s), joven, jóvenes y/o padres de familia, aludiendo a ambos géneros, con la finalidad de facilitar la lectura. Sin embargo, este criterio de redacción no demerita los compromisos que la Secretaría de Educación Pública asume en cada una de sus acciones encaminadas a consolidar la equidad de género.

## 2.1 Consideraciones al atender conductas de riesgo en internet.

Para implementar una intervención que permita atender de manera integral las conductas de riesgo en línea de los usuarios (especialmente de las y los jóvenes), es necesario tener en cuenta considerando dos puntos clave:

- En primer lugar, estos comportamientos son resultado de una suma entre factores de riesgo al utilizar internet y las tecnologías digitales, con problemas que los usuarios experimentan en su vida cotidiana (algo que se describió a detalle en el apartado anterior).
- En segundo lugar, las y los usuarios que llevan a cabo conductas de riesgo en la red suelen dejar múltiples evidencias de su comportamiento o conductas, lo que puede facilitar el análisis e intervención directa sobre estos casos.

A la par de los dos factores, al atender o intervenir en casos de personas que llevan a cabo conductas de riesgo en internet, es importante dejar de lado simplismos morales (en los que se asume que existen únicamente perpetradores y víctimas) y/o soluciones de tipo correctivo, pues este tipo de medidas (por lo general) parten de una perspectiva reduccionista y causal, que no atiende de fondo el problema; en ocasiones incluso, pueden lo reforzarlo.

El ejemplo más común de este tipo de acciones correctivas, consiste en restringir, prohibir o limitar el uso de tecnologías o el acceso a internet de usuarios que llevan a cabo conductas de riesgo en la red. Muchos adultos (padres de familia, docentes, directores), suelen implementar este tipo de soluciones como primer recurso ante la identificación de conductas digitales de riesgo entre los jóvenes.

Al igual que sucede con otros factores de riesgo (por adicción, delitos o violencia), para atender conductas de riesgo en línea es necesario implementar un proceso formativo, que implique tanto la movilización de conocimientos y saberes, a la par de valores y actitudes sobre el tema.

Este proceso, deberá centrarse en atender los siguientes aspectos técnicos:

- Dimensionar la importancia de poseer cierto tipo de habilidades técnicas sobre internet y las tecnologías digitales en sí, más allá de un propósito instrumental (conectarse a las redes sociales, comunicarse, socializar virtualmente).
- Gestionar eficazmente la configuración en sus dispositivos digitales y/o de sus servicios de redes sociales.
- Resolver problemas relacionados con sus dispositivos digitales y/o de sus cuentas de redes sociales.

A su vez, deberá impulsar el desarrollo y consolidación de ciertas habilidades y destrezas, centradas en la experiencia diaria de los usuarios de internet y redes sociales. Estas son:

- Analizar críticamente la información a la que se ven expuestos en la red.
- Incorporar desde su vida cotidiana, códigos que son necesarios para la comunicación, interacción y convivencia en el mundo virtual.
- Valorar las implicaciones morales y éticas de sus acciones en el mundo virtual.
- Valorar la duración o persistencia que pueden llegar a tener los contenidos en línea (publicaciones, videos, fotos, memes u otros materiales multimedia).
- Comprender la facilidad con la que se pueden mezclar o complejizar fenómenos del mundo digital.
- Identificar los riesgos a los que se ven expuestos en estos entornos, y cómo pueden afectarles en el mundo real.

Si bien el impulso de algunas de estas habilidades y destrezas se encuentran enmarcadas en lo establecido en el *Perfil de Egreso del Estudiante al término de la Educación Media Superior*, del *Nuevo Modelo Educativo* (específicamente en los ámbitos de *Pensamiento Crítico y Solución de Problemas* y *Habilidades Digitales*), es necesario que los planteles de bachillerato de todo el país promuevan el desarrollo y perfeccionamiento de estas competencias de manera continua, especialmente si han detectado este tipo de conductas entre la población escolar.

Te recomendamos consultar en los **Protocolos de Actuación en caso de Ciberacoso en Planteles de Bachillerato**, las acciones para la prevención del ciberacoso y conductas de riesgo digitales en planteles de nivel medio superior (página 18). En este apartado, se contemplan una serie de actividades (a implementarse de forma secuencial durante todo el ciclo escolar) cuyo propósito es promover el manejo adecuado y responsable de internet y las redes sociales entre la comunidad escolar, especialmente entre las y los estudiantes.

Consulta el documento en: <http://www.sems.gob.mx/piensoluegopublico/protocolos/>



### 3. Redes sociales y privacidad.

Como se destacó con anterioridad, internet y las redes sociales les permiten a los usuarios conectar con personas con las que tienen vínculos en el mundo real (familiares, amigos, compañeros de escuela o trabajo) y de establecer conexiones (de manera directa o indirecta) con usuarios sin vínculos con su realidad cotidiana. En ocasiones, este asunto se olvida o se pasa por alto, pese a tener implicaciones y significar riesgos directos para la privacidad de las personas.

Pues entre más información personal y contenidos exponen, comparte o difunde una persona en las redes sociales, mayor es el riesgo de que otras personas (especialmente aquellas que no conocemos y tienen acceso a nuestros perfiles en la red) observen, vigilen, almacenen y/o utilicen nuestra información personal para fines comerciales, de monitoreo, o para la comisión de delitos cibernéticos, que van desde ataques informáticos y robos de información, hasta suplantación de identidad o fraudes en línea.

Por esta razón, la *sobreexposición en línea* es considerada conducta de riesgo en la red, y la más practicada entre los usuarios de internet.

Nadie es inmune a las diversas amenazas a la privacidad en el mundo digital. Incluso personas “desconectadas” corren el riesgo de ser suplantadas y/o que su información personal sea utilizada en la red con diversos fines.

No obstante, existen claves y recomendaciones que muestran efectividad. Practicarlas tampoco no hace inmunes a los usuarios, ni blindas sus cuentas en redes sociales para toda la vida. Sin embargo, practicarlas disminuye algunos de los principales riesgos y amenazas antes mencionados y/o su impacto en caso de que sucedan. Estas son:

#### Limita la cantidad de información personal que publicas en la red

Para lograr este fin, debes revisar tu información personal publicada en línea (nombre, fecha de nacimiento, dirección, formas de contacto, actividades, preferencias) y deberás valorar qué datos es conveniente que no estén en la red y/o a la vista de todos, y cuáles es necesario mantener como privados (o en su defecto, no ponerlos en línea).

En caso de que publiques contenidos personales (selfies, videos, fotografías, audios, textos o cualquier otro material) e información que te vincula con personas del mundo real (familiares, amigos, compañeros de escuela o trabajo, vecinos), verifica quiénes cuentan con acceso a estos contenidos, y valora aquellos que no puedes mantener a la vista de todos.

Para administrar eficazmente la privacidad o visibilidad de tus contenidos personales, te recomendamos conocer y consultar los espacios de “Configuración” de tus cuentas de redes sociales. A tus hijos y alumnos, sugiéreles configurar sus publicaciones para que sólo puedan ser vistas por familiares y amigos. Para consultar las recomendaciones y sugerencias que ofrecen algunos de los principales servicios de redes sociales, da clic en los siguientes enlaces:



Facebook



Twitter



Instagram



Snapchat



YouTube



WhatsApp

### Conoce las políticas de uso y privacidad de los servicios de redes sociales

Al utilizar las redes sociales, es necesario no olvidar que detrás de muchos servicios, existen multinacionales o corporaciones que pueden utilizar tu información y/o tus patrones de comportamiento y consumo personal con fines comerciales.

Generalmente, las personas “saltan” o aprueban las políticas de uso y privacidad (sin leerlas o conocerlas de forma ideal) al abrir una cuenta de redes sociales. Te recomendamos que consultes esta normativa, con el fin de que conozcas el tipo, la frecuencia, los fines, los usos y las personas u organizaciones con las que se comparte tu información personal, en cada uno de los servicios digitales (redes sociales, aplicaciones, foros, juegos o portales en línea) a los que te encuentres suscrito.

### Cuídate de las solicitudes de extraños o personas desconocidas

La decisión de dar acceso a tu cuenta privada o mostrar tus contenidos personales con otros usuarios (incluso aquellos que no conoces o que conoces poco) será

siempre individual, y negarla puede ser contraproducente (después de todo, las redes sociales también sirven para conocer y conectar con gente nueva). Sin embargo, como se ha venido advirtiendo, el no limitar la información y los contenidos que a personas nuevas o desconocidas, implica mayores riesgos que los posibles beneficios o ventajas que nos ofrece.

Te recomendamos que, antes de recibir solicitudes en línea de extraños o personas conocidas, conozcas o te cerciores de su identidad real (saber que realmente son quienes dicen ser), sus propósitos o los fines por los que te contactaron.

### **No proporciones tu información a cambio de servicios o promociones**

Organizaciones y compañías ofrecen (tanto dentro como fuera de la red) promociones, ofertas y descuentos o servicios, a cambio de que las personas les den “acceso” a información en sus cuentas de redes sociales. Muchas personas aceptan este tipo de ofrecimientos, sin tener la certeza de cómo quedará afectada su seguridad digital o sus datos personales.

Te recomendamos tener cuidado con las organizaciones, grupos o personas con los que decides compartir información de tus cuentas de redes sociales, o acceso a ellas. De la misma forma, es necesario que tengas en cuenta que a cambio de internet “gratis” o aplicaciones para teléfonos inteligentes, muchas compañías obtienen la información de tus cuentas de redes sociales. Te recomendamos ser cuidadoso de los servicios que te ofrecen todo a cambio de “un clic”.

### **¡Cuidado! Lo que pasa en la red, se queda en la red**

La información que se publica en línea (tanto en las redes sociales como en portales internet) puede mantenerse de forma parcial o total en el mundo digital.

Internet sí tiene memoria: el paso de los años no representa que la información que publicaste o difundiste va a desaparecer (datos personales, ideas o contenidos de los que puedes arrepentirte o retractarte en el futuro). Tampoco existe garantía alguno de que tu información personal haya sido almacenada, respaldada o guardada por otro usuario o usuarios.

Te recomendamos ser consciente de la información y contenidos que publicas hoy, pues pueden afectarte el día de mañana.

#### 4. Violencia en internet y las redes sociales.

Las conductas violentas en línea representan otra de las principales áreas de riesgo en internet y redes sociales. Este tipo de conductas son diversas, por lo general están determinadas por las características individuales de los usuarios (edad, su nivel educativo, las plataformas digitales que utilizan) asociadas con diversos factores del contexto geográfico, político y social en que se ubican.

Como sucede con la *sobreexposición en línea*, las conductas violentas en internet y redes sociales son consideradas como una de las actividades de riesgo más practicadas por los usuarios de estos servicios digitales, tanto de forma directa (a través de ataques o agresiones dirigidas) como indirecta (por medio de la difusión de este tipo de contenidos).

El sector más vulnerable de practicar este tipo de acciones son usuarios que en su vida cotidiana enfrentan problemáticas personales de diversa índole (como se destacó con las conductas de riesgo en la red), especialmente aquellos que viven o se desenvuelven en entornos de violencia, conflicto e inseguridad. Las y los principales afectados de este tipo de actividades en línea, son las personas cercanas a estos usuarios (familia, amigos, compañeros de escuela o trabajo, vecinos); en otras ocasiones, estas conductas pueden llegar a afectar a un grupo entero o comunidad.

Como consecuencia de este tipo de acciones, se fortalece en el imaginario de la sociedad la narrativa de que internet y las tecnologías digitales hace violentas a las personas<sup>6</sup>. Esta noción es errónea y está plagada de lugares comunes, omisiones y prejuicios asociados con simplismos morales<sup>7</sup>.

No existen investigaciones concluyentes, ni evidencia suficiente que nos permita afirmar que las redes sociales, internet o las tecnologías digitales en sí, hacen hostiles o violentas a las personas. Debemos tener siempre presente eso, además de que la violencia (en línea y) en todas sus formas es producto de las dinámicas personales, sociales y culturales de los seres humanos.

También es necesario destacar que internet y las redes sociales también ofrecen una posibilidad para visibilizar prácticas y conductas violentas, los contextos en que se originan, las dinámicas que las hicieron posibles y sus participantes. La violencia en internet y las redes sociales, como el resto de las actividades y conductas humanas en línea, dejan diversos tipos de evidencias que resulta posible de rastrear y analizar. Esto representa por un lado, información valiosa para implementar

---

<sup>6</sup> Como se ha argumentado con los juegos de video por más de tres décadas.

<sup>7</sup> Este fenómeno sucede cada que una nueva tecnología "disruptiva" aparece y produce cambios en la sociedad. Se crean mitos o "miedos morales" respecto a estos desarrollos. Condiciones similares se observaron tras el arribo de los juegos de video, las computadoras personales, la televisión, la radio y todas proezas tecnológicas significativas desde la revolución industrial

acciones encaminadas a combatir este tipo de fenómenos; por el otro lado, abre la puerta a que más personas en roles formativos (padres de familia, docentes, directivos, miembros de las comunidades escolares y la sociedad en general) se involucren en la prevención y combate de este tipo de incidentes y acciones.

#### 4.1 Conductas violentas en la red.

Por sus implicaciones y consecuencias, existen diversas conductas y comportamientos en línea que pueden resultar peligrosos o de alto riesgo, tanto para los usuarios que los practican como para otras personas dentro y/o fuera de internet.

Por esta razón, es necesario conocerlas, y tenerlas siempre presentes.



## ESQUEMA 1. CONDUCTAS VIOLENTAS DE ALTO RIESGO

	Conducta o actividad	Descripción	Ejemplos
<b>Conductas Violentas de Alto Riesgo</b>	<b>Actividades del crimen organizado</b>	Se trata del uso de cuentas personales y/o difusión de contenidos relacionados con las actividades de bandas del crimen organizado y/o la participación en delitos tipificados como graves.	Usuarios que muestran en redes sociales su participación en actividades delictivas tipificadas como graves: tráfico de drogas, secuestro, tráfico de personas, venta de armas, asesinatos.
			Usuarios que utilizan sus cuentas personales para reclutar personal para bandas delictivas.
			Usuarios que utilizan sus perfiles de usuario para realizar actividades de monitoreo/alerta para bandas o grupos del crimen organizado.
	<b>Amenazas de agresión física</b>	Se trata de actos de intimidación y/o expresiones de agresión o daño físico desde una plataforma o medio virtual hacia un usuario relacionado (amigos, conocidos, pares o compañeros) o no relacionados (personas con contacto a través de medios digitales).	Ciberacoso: Usuarios que amenazan o intimidan físicamente a terceros por la publicación de algún contenido (foto, video, mensaje, meme o status personal) o por comentario vertidos en plataformas digitales. Puede ser una acción individual o realizada de manera colectiva.
			Usuarios que publican contenidos y comentarios chantajeando a otra persona o personas a costa de su seguridad física y/o integridad personal.
			Usuarios que difunden la realización de agresiones a personas, grupos, instituciones o inmuebles a través de redes sociales.
			Usuarios que producen contenidos en redes sociales incitando a la agresión a terceros o la realización de actos violentos
	<b>Portación y uso de armas o explosivos</b>	Consiste en la publicación de algún tipo de contenido desde una cuenta personal donde se dan a conocer actividades relacionadas con la portación de armas de fuego o explosivos, y/o su uso en actos violentos. Por ejemplo:	Contenidos en los que se ve a usuarios portando armas de fuego o explosivos.
			Contenidos en los que usuarios venden o comercian algún tipo de arma o explosivo.
			Contenidos en los que usuarios utilizando armas para violentar, amenazar o lastimar a terceros.
			Contenidos en los que usuarios instan al uso de armas o actividades que relacionan el uso de armas no reguladas (cacería o prácticas de tiro).

## ESQUEMA 2. CONDUCTAS VIOLENTAS DE RIESGO MODERADO

	Conducta o actividad	Descripción	Ejemplos
<b>Conductas Violentas de Alto Riesgo</b>	<b>Bromas violentas que humillen o atemorizen</b>	Consiste en la publicación de algún tipo de contenido donde se difunden bromas violentas, en las que se agrede o lastima (física o emocionalmente) a otras personas.	Usuarios que publican bromas violentas hechas a miembros de su familia.
			Usuarios que publican bromas violentas hechas a personas de su contexto próximo, como compañeros de escuela o trabajo, amigos o parejas.
			Usuarios que publican bromas violentas hechas a personas desconocidas, como vecinos o peatones.
	<b>Peleas o discusiones violentas en línea</b>	Se trata de discusiones en redes sociales que tienden a salirse de control, y derivan en diversos tipos de afrentas, ataques u ofensas personales entre los involucrados.	<i>Trolleo:</i> Usuarios que buscan provocar respuestas emocionales (enojo, furia, temor, tristeza, angustia) a través de la publicación de contenidos y/o comentarios personales en contra de otros usuarios. Puede ser una acción individual o realizada de manera colectiva.
			Usuarios que discuten por temas deportivos, políticos o sociales.
			Usuarios que discuten por temas o asuntos familiares, escolares o por asuntos de su contexto próximo (su comunidad o colonia, ciudad, estado o región).
	<b>Publicación de contenidos violentos, o su participación en sucesos criminales o vandálicos.</b>	Consiste en la publicación de algún contenido donde se dan a conocer conductas o comportamientos violentos que afectan a sí mismos o a las personas con las que se encuentran conectadas.	Usuarios que publican contenidos de actividades violentas en las que participan, como peleas callejeras, robos o pandillerismo.
			Usuarios que alientan a otros usuarios a cometer actos delictivos como robos, peleas callejeras, agresiones a terceros o disturbios públicos.
			Usuarios que con frecuencia comparten contenidos y/o hacen un reconocimiento público de actos violentos, actividades del crimen organizado o contenido de alto riesgo (asesinatos, violaciones, crímenes) protagonizados por terceros.

## 5. Nuestro rol frente a la violencia y conductas de riesgo en línea.

Las acciones y el lenguaje utilizado en intervenciones enfocadas en prevenir, reducir o limitar la violencia en espacios digitales, con frecuencia se encuentra plagado de simplismos morales: se asume que se trata de un juego dual, donde existe un perpetrador (o perpetradores), una víctima (o víctimas), una acción específica que detona la violencia, y que los participantes actuaban de manera racional (sin contar el papel de las emociones en los hechos violentos).

Partiendo de esta perspectiva reduccionista y causal, muchas intervenciones emplean soluciones correctiva o punitiva que poco (o nada) contribuyen a limitar la violencia en cualquiera de sus expresiones (incluida la violencia en el mundo digital). Lo que es peor: las intervenciones correctivo/punitivas tampoco atienden la causa real de los conflictos, desde el espacio en que se originan, ni buscan prevenir que este tipo de situaciones se resuelvan a fondo. Analicemos las razones:

- Al enfocarse en “culpar” al perpetrador y en “proteger” a las víctimas, la mayoría de estas intervenciones fallan en reconocer (e incluso pueden cancelar) las causas y la complejidad de los hechos y actos de violencia.
- Muchas estrategias de intervención pierden el foco de los sujetos, y terminan situándose en la interacción digital como el origen de los males o como el espacio promotor de conductas violentas.
- Cuando los castigos, penas o límites son el foco de las intervenciones, se limitan las posibilidades de: a) reconocer las causas de las conductas violentas; b) trabajar en la reestructuración de las relaciones dañadas; c) el bienestar de las partes; o d) restablecer un tejido social dañado.
- Estas estrategias de intervención y/o sus resultados, terminan resultando injustas para los involucrados o terminan por producir nuevas animadversiones entre estos, lo que crea círculos de violencia continuos.

Lo mismo sucede en el caso de adolescentes (principal sector que asiste al nivel medio superior), cuando las intervenciones ponen a los adultos al frente de la resolución de conflictos, o cuando no integran (o fallan en integrar) las opiniones y aportes de los jóvenes en la solución de estos conflictos.

Como se ha venido acentuando: para entender e intervenir contra la violencia en redes sociales, primero es necesario entender el fenómeno de la violencia en los contextos reales de los jóvenes, y cómo interactúan con ella. Después, será necesario abrir los canales y puentes necesarios para que los involucrados (especialmente si se trata de las y los alumnos) participen en la resolución de hechos o conflictos violentos.

Para ello, será necesario tomar en cuenta lo siguiente:

## Generar un lenguaje común sobre la violencia

En ocasiones una broma, un juego o actividad, puede ser vista desde diferentes perspectivas: para los jóvenes puede significar una conducta común o sin importancia, mientras que para los adultos puede representar un comportamiento violento o agresivo.

Esto se debe a la falta de un lenguaje común entre adolescentes y adultos sobre el tema de la violencia: pueden llegar a existir diferentes nociones y formas de entender un mismo fenómeno entre los miembros de una comunidad (como lo son los planteles de bachillerato), además de negación o rechazo de una de las partes a las ideas propuestas (o impuestas) por la otra.

Por esta razón, es necesario que, entre toda la comunidad escolar<sup>8</sup>, se establezca un lenguaje claro y directo sobre qué es violencia<sup>9</sup>, qué conductas son inadmisibles (agresiones, insultos, maltratos) dentro del plantel y entre sus miembros, y que este planteamiento quede plasmado en el reglamento escolar o las normas de plantel.

## Monitorea riesgos de seguridad en la red

Pueden realizarse acciones de monitoreo en las cuentas de redes sociales de los miembros de la comunidad del plantel, siempre y cuando estas:

- Se realicen desde la cuenta personal de un miembro de la comunidad escolar (director, subdirector, docente, administrativo, padre o alumno) o en su defecto, desde la cuenta institucional del plantel.
- No sean agresivas: que no se realicen de manera directa, insidiosa o reitera hacia un usuario en específico.
- No sean impositivas: los miembros de la comunidad escolar den acceso a sus perfiles personales de manera libre y/o sin condicionamientos.
- Se respete el derecho a la privacidad: por ningún motivo se justificará violentar la privacidad de los estudiantes o miembros de la comunidad del plantel para realizar este monitoreo.

Muchos adultos, especialmente los padres de familia, suelen considerar que la vigilancia/monitoreo representan la mejor forma de garantizar la seguridad de los usuarios (principalmente los jóvenes) al navegar en la red, sin embargo, pocos logran realizar esta labor de forma exitosa: a nadie le gusta saberse espiado, y de sentirse monitoreados, muchos adolescentes generalmente migran de un servicio

---

<sup>8</sup> Enfatizamos: en este planteamiento, las y los estudiantes no deben quedar excluidos o marginados, esto con el fin de evitar resistencias y tensiones.

<sup>9</sup> La violencia entendida como el uso de la fuerza para mantener el control o dominio sobre algo o alguien.

virtual a otro, o se refugien en plataformas cada vez más inaccesibles para los adultos, lo que conlleva nuevos riesgos.

### No te aisles del mundo digital

Las inquietudes y miedos que muchos adultos sienten por los riesgos y amenazas en internet están justificados. El miedo de la sociedad por la violencia es entendible. No obstante, si buscamos prevenir y evitar las personas (especialmente las y los jóvenes) estén expuestas a situaciones de peligro o violencia en línea (que atenten contra su integridad física, cognitiva y emocional) es preciso dejar de lado estos miedos, y buscar soluciones objetivas y racionales.

El llamado “aislacionismo digital”<sup>10</sup> no solo es inefectivo, sino contraproducente. Tanto en casos de violencia como de las conductas de riesgo en el mundo virtual, la presencia de los adultos es fundamental: entre más personas de confianza observen las situaciones a las que otros usuarios (principalmente adolescentes) se exponen en línea, mayores son las oportunidades para analizar, comprender e intervenir en ellas.

Debemos tener siempre presente que las personas, tanto jóvenes o adultos, no estarán más seguras, ni dejarán de ser víctimas de la violencia si se aíslan del mundo digital, como tampoco estarán más seguras si se aíslan de la sociedad o dejan de convivir con otras personas.

### ¡Aguas con los contenidos que difundes en la red!

En la actualidad, los contenidos (publicaciones, videos, fotos, memes<sup>11</sup> o mensajes) que los usuarios desarrollan, difunden o comparten en las redes sociales, funcionan como la moneda de cambio en el modelo de negocio de muchos de estos servicios virtuales.

Los contenidos de entretenimiento, si bien son los más famosos que circulan en la red (los más vistos, más consumidos, más descargados o compartidos), no son los únicos que tienen la capacidad de popularizarse con rapidez (volverse “virales”). Otros productos digitales, especialmente aquellos que involucran situaciones

---

<sup>10</sup> Definimos el “aislacionismo digital” como la decisión personal de mantenerse fuera del mundo digital (no utilizar servicios de redes sociales, rechazar el uso de internet, no utilizar o limitar al mínimo el uso de tecnologías digitales).

<sup>11</sup> Un meme representa una idea propagada en la red a través de imágenes, frases, videos o logos, elaborados por los usuarios. Los memes son la base de la llamada Cultura Digital, y simbolizan el ejemplo más claro del Contenido Generado por Usuarios, comúnmente conocido como *User Generated Content* (UGC).

vergüenza y humillación, actos grotescos, de contenido sexual, bromas y/o acciones de shock entre personas, también suelen popularizarse con una gran velocidad e impacto: no importa si estos recursos hacen mención o se relacionan con un hecho real o falso, si en su producción alguien fue puesto en riesgo o resultó lastimado.

Generalmente, las personas comparten contenidos que consideran impresionantes, o que imaginan que otros usuarios (especialmente los que son cercanos a ellos) también encontrarán fascinantes. Este intercambio, se lleva a cabo sin considerar a las personas que se verán afectadas, o sin tomar responsabilidad alguna por los intereses económicos, comerciales, políticos o personales que se afectarán por este proceso.

### Internet no es un espacio neutro u objetivo

El mito de internet como un espacio etéreo, sin gobiernos, límites o intereses político-económicos, constituye una falacia. Las tecnologías digitales y los servicios de redes sociales, como artefactos culturales, no son moralmente neutros. Es decir, detrás de estos sistemas existen grupos, compañías o corporaciones con agendas e intereses comerciales y políticos.

La mayoría de los modelos de negocio en que se basan los servicios de redes sociales y sistemas como las aplicaciones (Apps) buscan, como previamente se señaló, complementar, extender o participar en aspectos y dimensiones de la vida diaria de las personas. Para alcanzar dicho fin, estos servicios echan mano de diversos mecanismos para mantener a las personas “conectadas” o “enganchadas” a estos sistemas virtuales.

Todo ello se logra a través del análisis de la información personal que los usuarios aportan al navegar o utilizar las redes sociales. Por ejemplo: las llamadas “recomendaciones”<sup>12</sup> que algunos servicios de redes sociales ofrecen, son determinadas por algoritmos informáticos que procesan nuestros datos de consumo o patrones de comportamiento dentro de estas plataformas.

Este es uno de los puntos de mayor polémica alrededor de internet y las redes sociales actualmente: la forma en que nuestra información personal y patrones de comportamiento en línea son “utilizados” para determinar e influir sobre nosotros mismos, representa un escenario que inspira todo tipo de sospechas sobre el uso y administración de nuestra información personal.

---

<sup>12</sup> Las recomendaciones, por lo general, sugieren personas a quien seguir o con las que nos invitan a conectar, productos que quizás quieras comprar, contenidos que te pueden interesar o que quizás quieras ver, dentro del mismo servicio de red social.

## ¡Denuncia cualquier actividad o contenido peligroso!

Si detectaste alguna actividad sospechosa, o tuviste acceso a alguna publicación, mensaje, contenido o comportamiento que encaje con las descripciones (previamente puntualizadas) de conductas de riesgo y/o violencia en redes sociales, es necesario que lles a cabo las siguientes acciones:

- Si estos contenidos o mensajes fueron publicados por tus hijos y/o de sus amigos: platica con ellos sobre los motivos por los que llevan a cabo estas acciones, los riesgos que representan para su seguridad y las de los demás, y que será necesario acudir por algún tipo de asesoría/apoyo. En los planteles de educación media superior, las y los padres de familia y alumnos pueden dirigirse con los directores y subdirectores: ellos te asesorarán sobre las acciones y el rumbo que se deberán asumir frente a estos incidentes.
- Si estos contenidos o mensajes fueron publicados por alguno de tus estudiantes: denuncia estos casos con los directores y subdirectores. Esta denuncia tendrá un carácter anónimo.

En caso de conductas violentas tipificadas como de alto riesgo (consulta el Esquema 1), estas constituyen un delito, por lo que al identificarse y/o denunciarse ante las autoridades del plantel (director o subdirector) estos deberán de inmediato contactar y notificarles los hechos a la Unidad Cibernética de la Policía Federal, al número telefónico **088**, a través de la cuenta de Twitter es [@Ceac\\_CNS](#) o por medio de la aplicación [PF Móvil](#).

