

GUÍA PARA LA DETECCIÓN Y PRIMERA  
RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE CIBERACOSO  
**EN ADOLESCENTES Y JÓVENES,  
PARA PROFESIONALES DE SALUD**

PROGRAMA NACIONAL SALUD INTEGRAL DE ADOLESCENTES Y JÓVENES  
DEPARTAMENTO CICLO VITAL  
DIVISIÓN PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES  
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA.

2021



**MINISTERIO DE SALUD DE CHILE**

Subsecretaría de Salud Pública  
División de Prevención y Control de Enfermedades  
Departamento de Ciclo Vital  
Programa Nacional Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes

Todos los derechos reservados.

Dentro de este documento, se buscó intencionalmente hacer un uso genérico de palabras para referirse a los distintos géneros a la vez, con el fin de no hacer discriminación, buscando facilitar una lectura fluida del documento, de acuerdo a denominación amparada por la Real Academia Española, pero también siguiendo las recomendaciones de la “Orientación para un uso de lenguaje no sexista e inclusivo” del MINEDUC.

**Cita sugerida:** Ministerio de salud (2021). Guía para la detección y Primera respuesta ante situaciones de ciberacoso en adolescentes y jóvenes, para profesionales de salud. Santiago, Chile.

### RESPONSABLES TÉCNICOS MINISTERIO DE SALUD

**Sylvia Santander Rigollet**

Médico Cirujano. MSc. Psicología de la Adolescencia. PhD. en Educación.  
 Jefa División Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

**Bárbara Leyton Cárdenas**

Enfermera, Mg en Salud Pública.  
 Jefa del Departamento de Ciclo Vital

### PROGRAMA NACIONAL SALUD INTEGRAL DE ADOLESCENTES Y JÓVENES

**Francisca Salas Pacheco**

**Médico Pediatra**

Encargada del Programa de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Depto. de Ciclo Vital.  
 División de Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

**Alejandro Gallegos Cárdenas**

Psicólogo  
 Editor y encargado del documento  
 Programa de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Depto. de Ciclo Vital.  
 División de Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

**Cettina D'Angelo Quezada**

Matrona  
 Programa de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Depto. de Ciclo Vital.  
 División de Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

**Felipe Hasen Narváez**

Antropólogo  
 Revisor editorial  
 Programa Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Depto. de Ciclo Vital.  
 División de Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

**Paula Maureira Martínez**

Enfermera Comunitaria  
 Programa de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Depto. de Ciclo Vital.  
 División de Prevención y Control de Enfermedades.  
 Subsecretaría de Salud Pública.

COLABORADORES DEL MINISTERIO DE SALUD	
<p><b>Matías Irrarázaval Domínguez</b> Médico Psiquiatra Jefe del Depto. Salud Mental División de Prevención y Control de Enfermedades. Subsecretaría de Salud Pública.</p>	<p><b>Verónica Veliz Rojas</b> Terapeuta Ocupacional Depto. de Gestión del Cuidado División de Atención Primaria Subsecretaría de Redes Asistenciales.</p>
<p><b>Milena Pereira Romero</b> Psicóloga Depto. de Gestión del Cuidado División de Atención Primaria Subsecretaría de Redes Asistenciales.</p>	<p><b>Pamela Meneses Cordero</b> Socióloga Encargada Programa Adolescentes y Jóvenes Depto. Gestión de los Cuidados División de Atención Primaria Subsecretaría de Redes Asistenciales.</p>
<p><b>Yasmina Viera Bernal</b> Abogada División de Jurídica</p>	

REVISORES EXTERNOS	
<p><b>Mary Guinn Delaney</b> Economista Asesora Regional de Educación para la Salud y el Bienestar para América Latina y el Caribe UNESCO-Chile.</p>	<p><b>Mariela Cortes Aliaga</b> Socióloga Oficial de Enlace UNFPA Chile</p>
<p><b>Dra. Vania Martínez Nahuel</b> Médico Psiquiatra Infantil y del Adolescente Académica de la Universidad de Chile y Directora del Núcleo Milenio Imhay.</p>	<p><b>Dr. Jorge Gaete Olivares</b> Médico Psiquiatra, Académico de la Universidad de los Andes e Investigador Asociado del Núcleo Milenio Imhay.</p>
<p><b>Dr. Rodrigo Rojas-Andrade</b> Psicólogo Universidad de Academia y Humanismo Cristiano</p>	<p><b>Psiquiatra Andrea Aguirre Gajardo</b> Médico Psiquiatra Infanto Juvenil Clínica Universidad de Los Andes</p>
<p><b>Karina Keller Santander</b> Psicóloga Universidad de Academia y Humanismo Cristiano</p>	<p><b>Christine Gierke Peña</b> Psicóloga Universidad de Academia y Humanismo Cristiano</p>
<p><b>Antonia Opazo Cortes</b> Licenciada en Psicología Educacional.</p>	

<b>COLABORADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD                      PARA LEVANTAMIENTO FACTORES DE RIESGO</b>	
<p><b>Gloria Torres Huenchual</b>                      Kinesióloga                      Programa Salud Integral Adolescentes y Jóvenes                      Depto. Salud Pública y Planificación Sanitaria.                      SEREMI de Salud Región Metropolitana</p>	<p><b>Margareth García Acevedo</b>                      Matrona                      Encargada del programa de adolescentes y                      Espacios Amigables, CESFAM Dr. Miguel Solar,                      Paine. Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>
<p><b>Karin Gallegos Sttamer</b>                      Psicóloga                      Encargada del programa de adolescentes,                      CESFAM Clara Estrella, Lo Espejo.                      Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	<p><b>Ángela Saavedra Benardis</b>                      Terapeuta Ocupacional                      Encargada de Salud Mental Espacio amigable                      AlterJoven, El Bosque.                      Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>
<p><b>Romina Tornero Gómez</b>                      Psicóloga                      Encargada del programa de adolescentes, CESFAM                      Santa Anselma, La Cisterna</p>	<p><b>Fernanda Moller Puga</b>                      Psicóloga                      CESFAM Amador Neghme, Pedro Aguirre                      Cerda.                      Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>
<p><b>Valentina Hernandez Quintana</b>                      Trabajadora Social                      Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>	<p><b>Marcela Sepulveda Muñoz</b>                      Trabajadora Social                      Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
<p><b>Mariela Paz Miranda Moris</b>                      Trabajadora Social                      Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>	<p><b>Javier Ahumada Guerrero</b>                      Psicólogo                      Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
<p><b>George Barra Chávez</b>                      Psicólogo                      Huechuraba, Servicio de Salud Metropolitano                      Occidente</p>	<p><b>Yillian Pakomio Bahamondes</b>                      Psicóloga                      Coordinadora Programa Espacio Amigable                      Adolescentes Servicio de salud                      Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>

## CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.</b>	8
Alcance de la guía.	9
Usuarios y usuarias de la guía.	9
Propósito del documento.	9
<b>OBJETIVOS.</b>	9
<b>CAPÍTULO II: ANTECEDENTES.</b>	10
Antecedentes a nivel internacional.	10
Antecedentes a nivel nacional	12
El rol de la salud pública en la prevención del ciberacoso.	14
<b>CAPÍTULO III: ENFOQUES INTEGRADORES DE LA GUÍA.</b>	15
Enfoque de Derechos Humanos en Niños, Niñas y Adolescentes.	15
Enfoque de Género en Salud.	15
Modelo Ecológico.	16
Enfoque de Curso de Vida.	17
<b>CAPÍTULO IV: MARCO CONCEPTUAL.</b>	18
Concepto de red social.	18
Concepto de acoso.	18
<i>Cyberstalking</i> (Ciberacoso)	18
<i>Bullying</i> (Acoso Escolar)	18
<i>Cyberbullying</i> (Ciberacoso escolar)	19
Ciberacoso Sexual	23
<b>CAPÍTULO V: MARCO LEGAL.</b>	25
Derecho Internacional.	25
Marco legal Nacional.	26
<b>CAPÍTULO VI: DETECCIÓN Y PREVENCIÓN</b>	30
Sintomatología clínica	30
Respuesta ante un caso de Ciberacoso	31
Algoritmo de acción ante un caso de ciberacoso	32
Prevención del Ciberacoso.	34
Conclusiones:	34
<b>REFERENCIAS</b>	35

## LISTADO DE ACRÓNIMOS.

**ACNUDH:** Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

**APS:** Atención Primaria de Salud

**CEDAW:** Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

**CESFAM:** Centro de Salud Familiar

**CIDH:** Comisión Interamericana De Derechos Humanos

**CIM:** Comisión Interamericana de Mujeres

**MINEDUC:** Ministerio de Educación de Chile

**MINSAL:** Ministerio de Salud

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud

**OSIEG:** Orientación Sexual e Identidad y Expresión de Género

**SAPU:** Servicio de Atención Primaria de Urgencia

**TICs:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

**UTM:** Unidad Tributaria Mensual

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente las personas menores de 18 años son llamadas «nativos digitales» (1), pues desde temprana edad se familiarizan y se exponen al uso frecuente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TICs). Su uso representa un tercio de las personas que usan internet con un tiempo en línea (online) del 71%, en comparación al resto de la población con el 48% de tiempo en línea (2). En Chile en el año 2017 se realizó un informe respecto al uso frecuente de internet en adolescentes, donde un 93% refirió utilizar internet para realizar trabajos y tareas, un 77% para ver videos o tutoriales, 80% para navegar en redes sociales, y un 79% para jugar a través de plataformas virtuales (3). En este sentido, el uso de las TICs representa una herramienta con la que adolescentes y jóvenes pueden aprender nuevas actividades, lecciones académicas, capacitarse en temáticas de su interés, interactuar con pares que comparten intereses y gustos similares, entre otros (2).

Sin embargo, las TICs también pueden representar un riesgo para el bienestar y la salud de las personas y en especial en adolescentes y jóvenes (4). Según la Comisión Internacional de Derechos Humanos (CIDH), la violencia sufrida por parte de los y las adolescentes puede adoptar muchas formas, pudiéndose en algunos casos originarse o materializarse a través del uso de las TICs, principalmente en redes sociales (5). Estos nuevos canales de conectividad y comunicación tienen un alcance mucho más amplio de personas, y por tanto aumentando el riesgo respecto al acoso que tradicionalmente se realizan fuera de estas plataformas digitales (2). Las llamadas “funas” o difamaciones en línea son también una forma de violencia. A través de plataformas digitales hacia otras personas, y cuyo propósito es para de desacreditarles publicando algo contra su buena opinión y reputación.

**En función de lo anterior, el acoso a través de plataformas digitales se configura como “ciberacoso”, al ser una forma de violencia que puede afectar a cualquier persona, pero especialmente a adolescentes y jóvenes a través del *cyberbullying*<sup>1</sup> (o *ciberacoso escolar*), *sexting*, *grooming*, *difamaciones sociales*, entre otros (4).**

En consideración a lo anterior, es crucial que los equipos de salud que atienden adolescentes, cuenten con conocimientos y herramientas para establecer estrategias de prevención y detección de los diversos tipos de ciberacosos, ya sea cuando realizan controles médicos preventivos, consejería de salud sexual y reproductiva o cualquier otra consulta relacionada con la salud (6). Junto con lo anterior, permitirá despejar dudas por diversas sintomatologías o por cambios importantes en sus hábitos diarios, como por ejemplo en su estado emocional, en la integración escolar o académica, en rendimiento académico, cambios en las amistades, entre otros (7).

En el año 2016 el Ministerio de Salud de Chile actualizó la Orientación Técnica del Control de Salud Integral de Adolescentes (antes denominado “Control Joven Sano”), a fin de aumentar la cobertura y mejorar su calidad bajo un marco de Derechos. En consecuencia a ello, el instrumento CLAP fue modificado incorporándose la pregunta por “cyberbullying” dentro de la categoría Vida Social, y es por ésta razón que se genera la presente “*Guía para la detección y primera respuesta ante situaciones de Ciberacoso en adolescentes y jóvenes, para profesionales de salud*”, a fin de facilitar en el nivel primario de atención la prevención, detección y primera respuesta por parte de profesionales y técnicos que atiendan o trabajen con adolescentes y jóvenes entre 10 y 24 años de edad.

1- *Cyberbullying* se usará como sinónimo de ciberacoso escolar.



## **Alcance de la guía.**

Para equipos de Atención Primaria de Salud que realicen atenciones, consejerías, controles de salud integrales, controles individuales o familiares, visitas domiciliarias, entre otros, a niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

## **Usuarios y usuarias de la guía.**

Para profesionales de la medicina, enfermería, matronería, psicología, nutrición, duplas psicosociales, entre otros que en su quehacer diario, atienden a adolescentes y jóvenes.

## **Propósito del documento.**

Dar a conocer las características generales del fenómeno del ciberacoso para que puedan prevenir y educar en el buen uso del internet; orientar en los cuidados que deben tener los adolescentes y jóvenes para resguardar su privacidad y confidencialidad; para que durante las evaluaciones o en controles iniciales, puedan observar la presencia de sintomatología asociados al fenómeno.

## **OBJETIVOS.**

### **Objetivo General.**

Prevenir el ciberacoso y sus características asociadas en niños, niñas, adolescentes y jóvenes, a través de educar e informar y generar conciencia sobre este fenómeno.

### **Objetivos Específicos.**

Educar e informar a profesionales de salud en los distintos formas de este fenómeno por medio de:

- \* Entregar un marco legal y conceptual respecto al ciberacoso.
- \* Dar a conocer las principales sintomatologías del fenómeno del ciberacoso
- \* Entregar un algoritmo de derivación ante la detección o sospecha de un caso.

## CAPÍTULO II: ANTECEDENTES.

### Antecedentes a nivel internacional.

La primera referencia en la literatura científica respecto a la conducta de *bullying*<sup>2</sup> como parte de las posibles experiencias en la niñez, data de hace 100 años atrás en “*Teasing and Bullying*” publicado en el Pedagogical Seminary (8). Cerca de un siglo después, un científico noruego llamado Dan Olweus condujo un intenso estudio respecto al *bullying*, dando pie para que otras personas se interesen en investigar sobre el fenómeno. Con el paso del tiempo y el desarrollo de las TICs el fenómeno persiste, pero ahora de manera cibernética llamándose **cyberbullying**. Ahora bien, es importante mencionar que existe una amplia gama de investigaciones en *cyberbullying* que incluyen el fenómeno del *Bullying* en desarrollo, dificultando el poder comprar estudios, ya sea porque definen el concepto de una manera particular, o por plantear preguntas con base distinta con los 2 fenómenos, o por diferencias en el nivel de desarrollo tecnológico que presentan los distintos países, así como también influyen los periodos de tiempo en que se llevaron a cabo los estudios, dado que la tecnología avanza rápidamente y con ello la creación de nuevas plataformas sociales virtuales (9)(10).

A continuación se realizará un breve resumen de revisiones sistemáticas y estudios de prevalencia en torno al *cyberbullying*.

El año 2015 en Canadá se llevó a cabo un estudio de prevalencia respecto a los efectos del *cyberbullying* en adolescentes, donde un 23% se asoció significativamente a una mayor probabilidad de depresión (11).

En el mismo año 2015 en Brasil, se realizó una revisión sistemática del *cyberbullying* y sus efectos en la salud mental en adolescentes, encontrándose una asociación estadísticamente significativa con el estrés emocional, ansiedad social, uso de sustancias, síntomas depresivos, ideación suicida e intentos de suicidio (12).

En Corea del Sur el años 2018, se condujo un estudio nacional con el propósito de correlacionar variables directas e indirectas para verse afectados por *cyberbullying*. Dentro de las conclusiones del estudio se señaló que los y las adolescentes con sintomatología depresiva, podrían tender a presentar dificultades en la interacción social o interpersonal, aumentando la probabilidad de verse afectado o afectada a por situaciones de *cyberbullying* o *bullying* (10) (13).

En Australia en el año 2019 se llevó a cabo una revisión sistemática y meta-análisis de prevalencia de *cyberbullying*, estimando que la victimización por este fenómeno es de 7%, y un 3% para perpetración. En cuanto al *bullying*, la prevalencia para la victimización fue de 25% y para la perpetración de 11% (14). En este sentido, el estudio concluyó que el *bullying* es mayor que el *cyberbullying* en Australia.

### Programas Internacionales con efectividad de resultados

A nivel internacional, existe una variada y creciente literatura relacionada a resultados de programas para la prevención del *cyberbullying*, sin embargo, pocos de ellos han sido sometidos a evaluaciones cualitativas y cuantitativas para demostrar su efectividad. A continuación (ver cuadro N° 1) se da conocer los programas internacionales que han generado cambios estadísticamente significativos, según revisiones sistemáticas y de efectividad (15)(16).

2- *Bullying* se usará como sinónimo de acoso escolar.

**Cuadro N°1:** Programas Internacionales que abordan *cyberbullying*.

PROGRAMA	RESUMEN
<p><b>KiVa</b></p> <p><b>Finlandia</b></p>	<p>El programa KiVa del acrónimo de “Kiusaamista Vastaa” en finés, y cuya traducción al español sería “contra el acoso escolar”, considera acciones preventivas universales y específicas en el contexto educacional. KiVa interviene en tres niveles: 1) a nivel de escuela 2) a nivel de la clase 3) a nivel de los estudiantes.</p> <p>Este programa tiene como foco la prevención, la intervención y la supervisión de las situaciones de acoso en las escuelas, así como también monitorear los cambios que se van produciendo en las escuelas.</p>
<p><b>Media Heroes</b></p> <p><b>Alemania</b></p>	<p>Es un programa de intervención preventiva en <i>cyberbullying</i> y <i>bullying</i> para ser implementado en el contexto educacional, principalmente promoviendo la empatía y entregando conocimientos sobre sus tipos, riesgos, métodos de seguridad en Internet, consecuencias legales. Además promueve formas asertivas para que los espectadores intervengan ante casos de <i>cyberbullying</i> y <i>bullying</i>.</p> <p>De este programa se desarrollaron dos versiones de Media Heroes: (i) una versión larga que consta de quince sesiones de 45 minutos y (ii) una versión corta para realizar en un día, y que consta de cuatro sesiones de 90 minutos. Las actividades incluyen juegos de roles, debates, análisis de historias escritas, noticias o películas, aprendizaje cooperativo y presentaciones entre padres y estudiantes.</p>
<p><b>Step to Respect”</b></p> <p><b>Estados Unidos</b></p>	<p>El programa tiene como objetivo incluir a profesores y profesoras, adolescentes, padres y/o madres u otra persona significativa, para reducir el comportamiento de <i>bullying</i> y <i>cyberbullying</i>.</p> <p>El programa cuenta con un componente de desarrollo de una política escolar escrita en contra del <i>cyberbullying</i>, la cual describe las actividades que el establecimiento educacional se propone lograr.</p>
<p><b>NoTrap v2</b></p> <p><b>Italia</b></p>	<p>Programa de intervención basada en el contexto educacional que utiliza un enfoque dirigido por pares (adolescentes) para prevenir y combatir tanto el <i>bullying</i> como <i>cyberbullying</i> a través de sesiones.</p>
<p><b>Cyberprogram 2.0</b></p> <p><b>Bullying “cara a cara” y el cyberbullying y la empatía.</b></p> <p><b>España</b></p>	<p>Programa de intervención para prevenir y reducir el fenómeno <i>cyberbullying</i> en función de cuatro objetivos: 1) Identificar y conceptualizar los roles implicados, 2) Analizar las consecuencias del <i>cyberbullying</i> y <i>bullying</i> en personas afectadas, observadoras, para potenciar la capacidad de denuncia ante situaciones de <i>cyberbullying</i> y <i>bullying</i>. 3) Desarrollar estrategias para afrontar, prevenir y/o intervenir en conductas de <i>bullying</i> y <i>cyberbullying</i>. 4) Promover objetivos transversales como aumentar la empatía, la capacidad de cooperación, la expresión de emociones, entre otros.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a (9)(15)(16)(17)(18)(19)(20)(21).

## Antecedentes a nivel nacional

El ciberacoso y en especial el *cyberbullying* es un fenómeno que genera preocupación en el país, ya que cada vez se conocen más casos de personas adolescentes y jóvenes que se han visto afectadas (9).

En el año 2018, se publicó un estudio a nivel nacional el cual señala que un 8% de los padres o madres refieren tener un hijo o hija que ha experimentado *cyberbullying*, mientras que un 31% declara que un pariente lo ha sufrido (22). En el ámbito de la denuncias realizadas por *cyberbullying* a nivel nacional, la Superintendencia de Educación señala que se han experimentado un alza del 64% entre el año 2017 al 2018, aumentando de 104 denuncias en el periodo enero-julio de 2017, a 170 denuncias en el mismo semestre del año 2018 (9).

Por su parte, la Encuesta Nacional de uso de Tecnologías en Escolares del año 2016 contó con una muestra de 10.933 estudiantes entre 7º básico y IV medio de 84 establecimientos a nivel nacional, dando cuenta que (23):

- \* Un 60% reconoce manejar las tecnologías desde antes de los 10 años
- \* El 79,1% utiliza dispositivos tecnológicos en su habitación.
- \* Un 95,3% encuestadas dice tener un teléfono móvil.
- \* El 40,2% revisa su celular en la escuela sólo cuando le permiten hacerlo, mientras que el 28,5% lo revisa constantemente, aunque sea sin permiso.
- \* Un 98,2% declara tener una cuenta en alguna red social.
- \* El 62% refiere que el origen de los conflictos en redes sociales se debe a una malinterpretación de comentarios, un 61% que son una mala reacción ante una broma, y un 56% lo atribuye a que no se atrevían a discutir en persona.
- \* Un 34% refiere que le han molestado de manera presencial y en línea durante este último año .
- \* El 36,8% declaró a que ha molestado online u offline durante este último año, siendo el aburrimiento la principal razón, ya sea cuando molestaron en persona (cerca del 40%), o cuando molestaron en redes sociales (más del 40%).
- \* Un 48,6% cree que el *cyberbullying* tiene el mismo efecto que el *bullying*, mientras que el 40,4% cree que tiene más efecto que el *bullying*.
- \* El 80% refiere que defendería cuando atacan a un amigo o amiga en la sala o colegio, y dicha cifra disminuye cercano al 50% cuando es en redes sociales o internet.

En el año 2017, se publicó la "Primera Encuesta Nacional de Polivictimización en Niños, Niñas y Adolescentes", con una muestra de 19.867 estudiantes de 7º básico a III año medio de 699 establecimientos educacionales (24). Dentro de los principales hallazgos, se obtuvo que el 20% de los y las estudiantes presentaron una situación de victimización en ese último año (24). Ahora bien, si se desagrega por sexo, el 27% de las mujeres y el 14% de los hombres presentaron una situación de victimización, promediando los 15 años como la edad con mayor victimización (24).

Desde una perspectiva de género, el ciberacoso reproduce las formas de violencia no sólo contra mujeres, sino también contra personas de la diversidad sexual, constituyendo un nuevo territorio para ejercer relaciones de poder entre los géneros, especialmente entre quienes tienen o han tenido una relación sexo/afectiva. Los chantajes, la humillación "pública", el control de las redes y de los contenidos que se comparten en las mismas, son nuevas formas de ejercer dominio sobre las personas de la diversidad sexual. En este contexto, durante el año 2016 se realizó una encuesta nacional con una muestra de 424 estudiantes de 13 a 20 años, y en la categoría "Orientación Sexual

e Identidad y Expresión de Género (OSIEG)” un 31,1% de las personas refirió haber sido acosadas en redes sociales debido a su orientación sexual o identidad de género (25), 2 de cada 3 fueron acosadas verbalmente y 1 de cada 10 fueron golpeadas debido a su OSIEG (25).

### Programas e iniciativas en Chile relacionadas al ciberacoso.

Las iniciativas que se presentarán a continuación tienen su foco principalmente en *cyberbullying*.

**Cuadro N°2:** Resumen de iniciativas nacionales.

ENTIDAD	RESUMEN
<b>Ministerio de Educación</b>	La Unidad de Transversalidad Educativa generó la “Cartilla para la prevención del acoso escolar en la Comunidad Educativa”, incorporando la formación al personal de la comunidad educativa, haciendo énfasis en el desarrollo personal y social, así como también en generar respuestas para hacer frente al acoso escolar.
<b>Superintendencia de Educación</b>	Generó la circular N° 482, la cual solicita a los establecimientos educacionales crear sus propios protocolos respecto a procedimientos, estrategias y responsables para las medidas que se aplicarán ante situaciones de violencia en el contexto escolar.
<b>Fundación ProBono</b>	El programa realiza charlas dirigidas al equipo docente, estudiantes, padres, madres u otras personas significativas, igualmente brinda asesoría legal a quienes han sufrido actos de violencia escolar y <i>cyberbullying</i> .
<b>Héroes de la Clase</b>	El programa nace a la luz de los resultados obtenidos Encuesta Nacional de Clima Escolar en Chile 2016,” producto del clima hostil que viven actualmente niños, niñas y adolescentes por su Orientación Sexual e Identidad y Expresión de Género (OSIEG). El programa involucra a líderes estudiantiles de 7° básico a IV medio para generar ideas y acciones para la prevención y detección de la violencia escolar, y la discriminación por OSIEG.
<b>Fundación Katy Summer</b>	El propósito y objetivo de la fundación es prevenir el suicidio adolescentes asociado a situaciones de <i>bullying</i> y <i>cyberbullying</i> , por medio de charlas educativas al equipo docente, estudiantes, padres, madres u otras personas significativas.
<b>KiVa en Chile</b>	Se presenta en Chile como una importante herramienta basada en evidencia, para apoyar a las escuelas en la generación de espacios educativos sanos, tolerantes, respetuosos e inclusivos. KiVa interviene en tres niveles: 1) a nivel de escuela 2) a nivel de la clase 3) a nivel de los estudiantes.
<b>Brave Up</b>	Es una aplicación para celulares y computadores que nace el año 2015, con el fin de promover la creación de comunidades escolares positivas y colaborativas. A su vez, potencia la comunicación entre el establecimiento y la familia por medio de un canal de comunicación virtual interno y confidencial (26). La aplicación permite generar un diagnóstico para mediar la realidad de la comunidad escolar, entregando recomendaciones y herramientas para mejorar la gestión.

<p><b>Volando en V</b></p>	<p>Es un programa que busca mejorar e incentivar la convivencia escolar positiva en los establecimientos educacionales, por medio de intervenciones preventivas y de violencia escolar y <i>cyberbullying</i>. Interviene seleccionado a 10 estudiantes de cursos superiores del establecimiento (conocidos como representantes de la convivencia escolar positiva), a los cuales se les capacita para guiar la sana convivencia en sus comunidades educativas. A su vez, el programa también contempla trabajo de redes y talleres, junto con charlas para padres, madres u otras personas significativas, entregando herramientas para ayudar a sus hijos e hijas en caso de que se encuentren en esta situación.</p>
<p><b>Convivencia Digital</b></p>	<p>Estrategia que entrega un set de recursos didácticos para el equipo docente, alumnos, alumnas y familias, para enfrentar con tranquilidad y sin riesgos el uso ético, seguro y responsable de las tecnologías</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a (9)(27)(28)(29)(30)(31)(32)(26)(33)(34).

## El rol de la salud pública en la prevención del ciberacoso.

El fenómeno del ciberacoso se ha planteado como un tema relevante en la salud pública, producto de las consecuencias que puede tener en la salud y salud mental en adolescentes y jóvenes (35), como por ejemplo: cefaleas, dolores estomacales, dificultades para conciliar el sueño, disminución del apetito, baja de ánimo, ansiedad, trastornos adaptativos (36), depresión, intentos e ideaciones suicidas (37) (esto será mayormente abordado en el capítulo VI).

Si bien la mayoría de los esfuerzos contra el *cyberbullying* son iniciados y dirigidos por los sistemas de educación, sus consecuencias están asociadas con problemas de salud, y probablemente las personas afectadas buscarán ayuda en el personal sanitario (35)(38)(39).

En general, las personas afectadas no son propensas a buscar ayuda en el grupo familiar nuclear, o en personas adultas significativas, o en el personal del establecimiento educacional (39)(40). Sin embargo existe una mayor tendencia a la búsqueda de ayuda en profesionales de salud de distintas áreas de especialidad (39)(40).

La Atención Primaria de Salud representa la puerta de entrada a la salud, permitiendo acceder al entorno familiar y social de usuarios y usuarias, siendo un espacio en donde se debe contar con información necesaria sobre la sintomatología del fenómeno (41), ya que de lo contrario, probablemente varios casos quedarían invisibilizados producto del silencio o la reserva de las personas afectadas (6)(35)(42).

## CAPÍTULO III: ENFOQUES INTEGRADORES DE LA GUÍA.

### Enfoque de Derechos Humanos en Niños, Niñas y Adolescentes.

Este marco sitúa a las personas menores de 18 años como sujeto de derechos y actores sociales, donde si bien sus cuidadores o cuidadoras aparecen como primeros responsables del cuidado y guía, se establece a la sociedad en su conjunto, especialmente al Estado, como garantes de estos derechos consagrados (43).

Para el Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) el enfoque basado en los Derechos Humanos es una herramienta que permite poner énfasis en aquellos grupos de personas que son objeto de una mayor vulnerabilidad (44). Este enfoque, a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder, para garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población. Para la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), la igualdad de género está en el centro de los Derechos Humanos y los valores de las Naciones Unidas (45).

Junto con lo anterior, existen tratados y órganos de expertos y expertas que se dedican específicamente a hacer realidad los Derechos Humanos de las mujeres, como por ejemplo La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) considerada la carta internacional de derechos de las mujeres (46).

Según la Comisión Internacional de Derechos Humanos (CIDH), la violencia sufrida por parte de los y las adolescentes puede adoptar muchas formas, pudiéndose en algunos casos originarse o materializarse a través del uso de las TICs, principalmente en redes sociales (5). Por lo cual este enfoque cobra especial relevancia para la comprensión del ciberacoso, dado el impacto que tiene en niños, niñas y adolescentes.

### Enfoque de Género en Salud.

El enfoque de género es “una herramienta que permite visibilizar cómo se organiza una sociedad y las diferencias culturales entre mujeres y hombres, con independencia de las características biológicas propias de cada sexo, de un modo crítico y transformador” (47).

El enfoque de género apunta al “conjunto de prácticas, símbolos, estereotipos, creencias, normas y valores sociales que se van construyendo a partir de la diferenciación sexual, y en función de ello, define y prescribe modos y posibilidades de ser, generando diferencias para hombres y mujeres desde la primera infancia, y a lo largo del curso vital del ser humano” (48). Esta diferenciación se aprecia en los “procesos de aprendizaje de estereotipos y de roles específicos, y al establecimiento de relaciones asimétricas de poder, los cuales afectan de manera diferente en niñas, niños y adolescentes”(49). De este modo, se elaboran las diferencias que generan desigualdades entre mujeres y hombres, situando a las mujeres en una posición desventajosa y en condiciones de vida no equitativas (47). Pero también, considerando que el género es una construcción que cambia en tiempo y lugar, es posible observar que cuando las personas no se ajustan a las normas esperadas según lo atribuido a una masculinidad o una feminidad (desde un sistema hegemónico), y rompen con los roles, los comportamientos, expresiones, identidades o las relaciones asociadas y esperadas para cada género, suelen ser objeto de estigmatización, marginalización social y discriminación, afectando la salud y el bienestar de esas personas.

En esta línea, la igualdad de género en salud significa que las personas, con independencia de su sexo/género, se encuentran en igualdad de condiciones y oportunidades para ejercer plenamente sus derechos y su potencial para estar sanas física y emocionalmente.

El género es un determinante social de la salud clave presente en las inequidades, ya sea en el acceso a servicios, en la priorización de recursos y programas a nivel de políticas públicas, entre otros (45)(48).

Desde salud pública, integrar las perspectivas de género significa tener en cuenta las diferentes necesidades de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todas las fases del desarrollo de políticas y programas. Además, su incorporación implica abordar la influencia de los factores sociales, culturales y biológicos en los resultados sanitarios, y en cómo afecta diferenciadamente a las personas según su edad, género, orientación sexual e identidades de género, para mejorar así la eficiencia, cobertura y equidad de los programas para todas las personas por igual (50).

Este enfoque es relevante para la prevención del ciberacoso, ya que la mayoría de las personas víctimas de este tipo de violencia son mujeres, y personas de la diversidad sexual, y quienes en mayor medida quienes perpetran esta acción son generalmente varones.

### **Modelo Ecológico.**

El modelo ecológico es un modelo sistémico que se centra en identificar factores de riesgo y de protección que pueden estar incidiendo en los problemas de salud de las personas (51). Este modelo es el más utilizado para comprender la complejidad de las conductas de niños, niñas y adolescentes, y para apoyar a la comprensión, implementación y evaluación de las estrategias de abordaje integral (52).

Este modelo organiza los factores de riesgo y de protección en diferentes niveles de acción, considerando las conductas de riesgo como consecuencia de estos niveles de influencia en la conducta, comprendiéndolas como el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, familiares, en contexto educativo, factores comunitarios y sociales (53). A su vez los factores protectores son aquellos que permiten disminuir la probabilidad de que aparezcan problemas de salud, siendo el contrapunto de los factores de riesgo. Por lo cual, este modelo permite aproximarse a explicaciones causales de las conductas de riesgo y protección de niños, niñas y adolescentes, tomando decisiones sobre estrategias de intervención y diseño de políticas públicas (51).

Existen, por tanto, distintos niveles que impactan en el desarrollo de cada persona, de manera proximal (cercana) o distal (en un tiempo), dentro de los cuales se encuentran: factores propios de la persona (aspectos biológicos, psicológicos, genéticos, neurobiología, rasgos de personalidad, edad); factores sociales y de la comunidad (roles, relaciones interpersonales y características ambientales de los contextos inmediatos en los que los niños, niñas y adolescentes viven y participan, como son: la familia, escuela, grupo de pares, centros deportivos, entre otras). La interrelación entre dos o más contextos en los que la persona se desarrolla, incide o afectan a sus contextos inmediatos; en sus patrones generales de ideología, valores y creencias; así como también marcan los sucesos que ocurren en las diferentes etapas evolutivas (53).

Reconocer la complejidad y la diversidad de factores de riesgo y protección, así como también el poder reconocer situaciones que acompañan el fenómeno de la violencia, permite conocer de manera más precisa, las condiciones que subyacen en las prácticas violentas que se presentan en

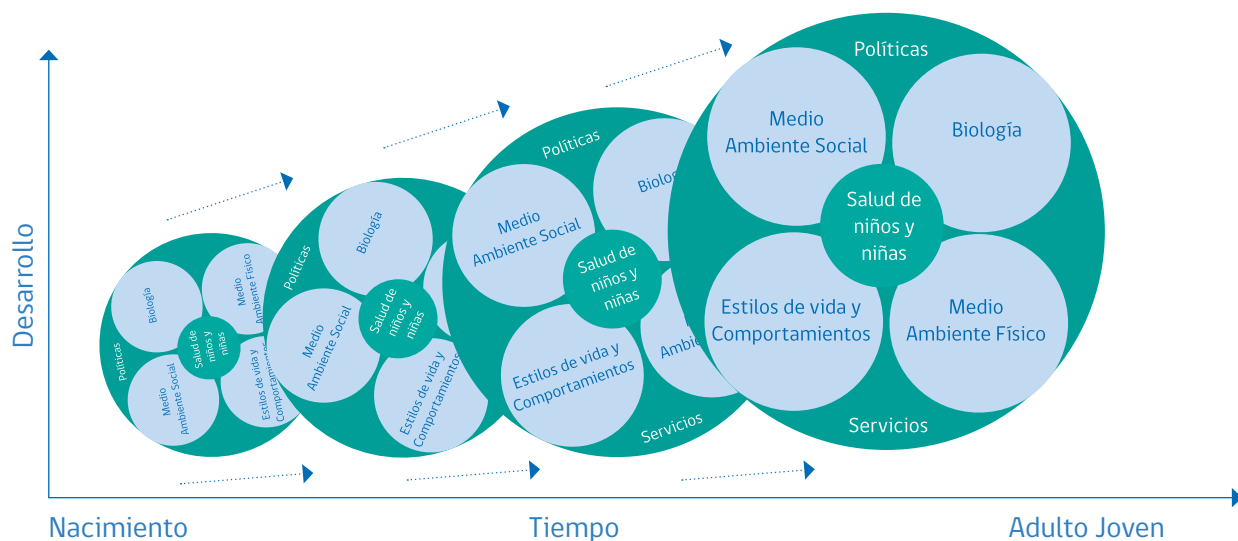


los distintos niveles del territorio social (54). A partir de este conocimiento es posible el despliegue de intervenciones dirigidas a prevenir, atender y sancionar las diferentes formas de violencia, de las cuales incluye la violencia a través de medios digitales (54).

### Enfoque de Curso de Vida.

El desarrollo humano y los resultados en salud dependen de factores multidimensionales complejos, los cuales son el resultado de la interacción de diferentes eventos, experiencias acumulativas, el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural (55). Por lo cual, generar intervenciones tempranas durante la etapa de la niñez y adolescencia, van a tener un efecto importante en la adultez de las personas.

**Figura N° 1:** Modelo de Curso de vida en Salud infanto-adolescente y sus determinantes.



**Fuente:** MINSAL, 2012 Basado en M. Maddaleno, en ppt "Los Nuevos Desafíos en Salud de Adolescentes y Jóvenes", OPS 2012.

En este contexto, el enfoque de curso de vida considera los diversos factores biológicos y sociales a lo largo de la vida, de manera independiente, acumulativa e interactiva que van influyendo en la salud y la enfermedad de las personas (56). Integra los procesos de riesgo biológico y social, reconociendo que también el entorno condiciona la exposición al riesgo y las estrategias de respuesta de la persona, concretándose en inequidades en el acceso a los servicios.

Esta mirada es útil para poder entender cómo es que la salud de diferentes personas puede seguir trayectorias tan distintas, afectando variables como expectativa de vida, calidad de vida, presencia de enfermedades crónicas, entre otros. Este enfoque enfatiza la interacción entre la biología y la experiencia, lo que determina el desarrollo de la salud de las personas y poblaciones, permitiendo una comprensión más profunda sobre las causas de la enfermedad y el modo de prevenirlas (56).

Este enfoque es relevante en este documento, ya que si bien es un fenómeno que se tiende a dar en mayor medida en adolescentes y jóvenes, el hostigamiento continuo por ciberacoso genera una situación de hiperalerta y desconfianza, que podría aumentar el riesgo a largo plazo de tener trastornos psiquiátricos como depresión o trastornos de ansiedad en la vida adulta (6). Por lo cual, su prevención temprana disminuirá la probabilidad de problemas de salud mental a futuro.

## CAPÍTULO IV: MARCO CONCEPTUAL.

### Concepto de red social.

Antes de que el uso de internet se masificara, el término de red social se utilizaba para denominar a ciertas estructuras sociales donde varias personas se reunían por un objetivo en común, como por ejemplo ser miembro de un club deportivo, compartir gustos musicales, entre otros (57). Actualmente la tendencia ha cambiado, y a pesar de que las personas mantienen reuniones presenciales, las plataformas digitales permiten ampliar las redes sociales locales más allá de la comunidad, e interactuar con cientos de personas alrededor del mundo en función de un tema en común (58).

### Concepto de acoso.

El concepto “acoso” hace referencia, entre otras a cosas, a la acción de “perseguir, sin darle tregua ni reposo a una persona”, así como también al acto de “apremiar de forma insistente a alguien con molestias o requerimientos” (59).

### *Cyberstalking* (Ciberacoso)

Este concepto es una combinación de las palabras inglesas *Cyber* (de cibernético) y *Stalking* (como asecho o acoso), corresponde a una serie de comportamientos o acciones en línea dirigidos a otra persona o grupo, motivado por diversos factores como: un deseo de acosar; ansias psicológicas respecto a la otra persona, para infundir miedo o con la intención de controlar o para castigar a la persona; para construir una relación con una víctima; o bien, para hacerle saber a la persona que la están mirando o siguiendo en sus cuentas de redes (60)(61). El denominador común es que el comportamiento hace que la persona afectada se preocupe mucho por su seguridad personal, provocándole algún tipo de angustia, miedo o molestia (60)(61).

El *cyberstalking* cobra especial relevancia si lo vinculamos con la violencia de género y las relaciones de poder, ya que, la violencia contra mujeres hoy en día también se manifiesta por medio de envío de amenazas a través de redes sociales, salas de chat y telefonía móvil, siendo muchas de las veces realizado por parte de ex parejas, jefes, profesores, u otras figuras masculinas en situaciones de poder respecto a las víctimas, llegando algunas veces a desenlaces fatales (4).

### *Bullying* (Acoso Escolar)

Corresponde a un acto o comportamiento violento e intencionado **en el contexto escolar y entre pares menores de edad, de forma repetida y presencial**, generando una relación de fuerza desequilibrada o de poder asimétrica, donde la persona expuesta a estas acciones negativas no es capaz o le es difícil evitarlas (62)(63).

Es importante destacar que la violencia escolar no es sinónimo de acoso, ya que lo primero es un concepto más amplio, e implica un conjunto de diversas agresiones, pudiendo involucrar a varios actores presentes en los centros escolares, como: alumnos, alumnas, educadores, educadoras, directores o directoras, padres, madres, entre otros (64).

El *bullying*, puede establecerse de dos formas (62):

- \* **Directo:** En forma de ataque físico o verbal (golpes, insultos, entre otros).

- \* **Indirecto:** Puede ser a través de la exclusión deliberada o aislamiento, no hablar o ignorar a la persona.

#### La personas involucradas en el acoso tradicional son:

- \* Persona afectada o víctima.
- \* Persona o grupo de personas que realizan la agresión, o la perpetran.
- \* Personas que observan o participan como testigos de la acción.

### Cyberbullying (Ciberacoso escolar)

El *cyberbullying* es una **forma de violencia en línea entre pares adolescentes**, definiéndose como: "acción o acciones en línea de carácter intencional y repetido para afectar a otra persona mediante el uso de medios digitales, en donde la persona que perpetra la acción no es fácilmente identificable, y en donde la persona afectada no se puede defender" (6). En el Cuadro N°3 se dan a conocer sus principales características.

#### Cuadro N° 3: Características del *cyberbullying*.

<p><b>Intencionalidad de la acción<sup>3</sup>:</b> El comportamiento de la persona que perpetra la acción es deliberado y no accidental. Puede darse a través de <b>insultos o amenazas; suplantación de identidad</b> creando de perfiles falsos en redes sociales y/o juegos en línea; <b>Esparcir rumores falsos, publicar mensajes hirientes o humillantes</b>, subir fotos o videos sin consentimiento en redes sociales, compartidos a través de mensajería instantánea, o excluir a la persona de grupos en línea para denigrarla.</p>
<p><b>Medios digitales:</b> El acoso se realiza a través de dispositivos móviles, plataformas digitales o sociales ( Facebook, Snapchat, Instagram, Tik Tok, entre otras), mensajes de texto, u otros, en donde la persona que realiza la acción es anónima, o no es fácilmente identificable</p>
<p><b>Repetido:</b> El efecto de la repetición estará dado por la cantidad de personas que vieron y compartieron una determinada imagen o video. Por tanto, el efecto es repetido en tanto hay viralizaciones, pero la conducta de la persona que inició la acción no tiene por qué serlo.</p>

**Fuente:** elaborado en base a (6) (9) (65) (66) (67).

### Diferencias y similitudes entre el *Bullying* y *Cyberbullying*

#### Repetición y desequilibrios de poder

**a) Repetición:** En el *cyberbullying* no es tan directa como en el *bullying* (por ejemplo: quitarle todos los días la colación a alguien) ya que, una acción puede darse sólo una vez en plataformas digitales y luego volverse viral a niveles fuera del control de la persona que llevó a cabo la acción, generando un efecto "bola de nieve" para la persona afectada (67).

3- Ahora bien, hay que tener en cuenta que la intención de causar daño de modo explícito no siempre está presente en los inicios de la acción para generar el *cyberbullying*, ya que, si la audiencia esperada por parte de la persona que perpetra la acción aumenta a niveles fuera de su alcance, el potencial daño que eso va a generar no estaba pensado desde el comienzo.

**b) Desequilibrios de poder:** Estos no son tan claros e incluso pueden ser antagónicos a los del *bullying* (por ejemplo: fuerza, estatura, peso, sexo/género, o presentar algún tipo de vulnerabilidad social, entre otros), ya que las personas afectadas podrían destacar por rendimiento académico, deportivo o musical, en ausencia de dificultades sociales (67).

**c) Anonimato:** La persona que perpetra la acción de *cyberbullying* no es claramente identificable por la persona afectada, pudiendo llegar a sentir menos culpa al no tener una retroalimentación inmediata de lo que pudiera estar sufriendo la persona afectada, haciéndola menos sensible a los efectos de sus acciones, utilizando plataformas digitales (9) (68).

**Cuadro N° 4:** Resumen de las diferencias y similitudes entre el *Bullying* y *Cyberbullying*.

SIMILITUDES	
Intencionalidad	
Las personas implicadas son Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes	
Desequilibrio de poder	
<p><b>ROLES:</b> Persona afectada, la que realiza la conducta, las personas que observan o participan</p>	
DIFERENCIAS	
<i>Bullying</i> (Acoso escolar)	<i>Cyberbullying</i> (Ciberacoso escolar)
Es presencial, por lo cual la persona o grupo que afecta o agrede es identificable por la persona.	Anónimo, por lo cual la persona que perpetra la acción no es identificable.
La acción o acciones deben ser <b>repetidas y mantenidas en el tiempo, generando desagrado en la persona afectada.</b>	La repetición esta mediada por el número de veces en que una imagen o mensaje se comparte, pudiendo ser visto por una amplia audiencia. Puede ser que sólo se haya compartido una vez, pero al quedar en la web puede ser utilizada o manipulada por alguien.
Debe existir un desequilibrio de poder entre la persona que acosa y la persona afectada, como por ejemplo fuerza, estatura, peso, sexo/género.	El desequilibrio puede estar por el manejo en el TICs, y también al no poder detectar quién o quienes hostigan por medios virtuales. La fuerza, estatura, peso, sexo/género, o el tamaño no es un requisito para ejercerlo.
Se da en la escuela, y es una persona o grupo puntual.	Se puede dar en cualquier momento a través de plataformas virtuales. La movilidad y conectividad de las redes sociales permite que el <i>cyberbullying</i> sea aleatorio y 24/7.

**Fuente:** Elaboración propia en base a (6)(9)(62)(65)(66)(67)

## Factores de riesgo en las personas Involucradas en el *Cyberbullying*.

Al tratarse de una forma indirecta y anónima de afectar u hostigar a otras personas por medio de plataformas digitales, permite actuar de una manera en la cual no lo haría de forma presencial, haciendo frente a su frustración de manera inadecuada (6)(67). Los motivos que pueden llevar a personas adolescentes y jóvenes a actuar como perpetradoras, incluyen emociones y sentimientos como: rabia, envidia, celos de pareja, status académico o económico, la inmadurez, el aburrimiento, la necesidad de escenificar su posición de poder o liderazgo, los prejuicios raciales o de género, la necesidad de confirmación/validación por los demás, problemas académicos, consumo de sustancias, entre otros (6)(67).

El cuadro N° 5 fue construido en función de la evidencia científica (6)(65)(66)(67)(69), y contrastado con la experiencia de profesionales de salud de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana y V Región, junto con la colaboración de la Facultad de Psicología de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. El propósito fue generar un insumo basado en la práctica clínica y evidencia para facilitar el abordaje, y guiar en términos preventivos a los trabajadores de la salud que atienden niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

### a) Características de las personas afectadas por *Cyberbullying*.

Es importante dejar en claro que no existe un “perfil” claro y único de cada una de las personas involucradas en el *cyberbullying* (*afectada, perpetradora, observadores*), por lo que los factores que se entregarán a continuación no deben tomarse de manera rígida, o creer que las personas involucradas presenta algún problema psicológico o de salud mental (6).

#### Cuadro N° 5. Características de las personas afectadas.

<b>Dificultad en la interacción con sus pares</b> o en la resolución de problemas y/o conflictos, dificultades para hacer valer sus derechos; exposición temprana a la redes sociales
Antecedentes de <b>sobreprotección</b> materna o paterna; presentar <b>baja autoestima o ansiedad social</b> .
Tener <b>antecedentes de bullying previos</b> (que hayan sido objeto de agresiones físicas o verbales, ser excluido o excluida socialmente por sus pares)
<b>Antagónicamente</b> , las personas afectadas también pueden tener éxitos académicos, deportivos, o tener características socialmente valoradas en el ámbito psicológico o físico. esto podría convertirles en destinatarios o destinatarias de las frustraciones y envidia de otras personas, puesto que el o la que acosa a través de redes sociales, lo hace para opacar a la persona afectada.

**Fuente:** Elaborado en base a (6)(65)(66)(67)(69)

### b) Características de las personas que perpetran *cyberbullying*.

Para algunas personas, las plataformas virtuales sirven como una “vía de escape” para desarrollar conductas intimidatorias o abusivas entre pares que no harían de manera presencial, ya que el anonimato le permite tener mayor diversidad de perfiles para realizar el acoso (67).

**Cuadro N° 6.** Características de las personas que perpetran.

<b>Con comportamientos disruptivos y desafiantes</b> , sentimientos de rabia, la envidia o celos.
Podrían venir de entornos familiares en donde existe, baja comunicación familiar, pobres vínculos afectivos, estilos educativos autoritarios, o laxa supervisión parental/maternal, carentes de normas claras, o en donde se potencia el uso de la violencia.
Con <b>escasa vinculación escolar</b> y bajas expectativas académicas.
Con un <b>bajo rendimiento académico</b> y/o problemas de ausentismo escolar.
Con <b>déficit en las habilidades de solución de problemas</b> , inmadurez, la necesidad de escenificar su posición de poder o liderazgo.
Con <b>dificultades para cumplir o ajustarse a las normas sociales</b> , prejuicios raciales, temas de género, etnia, naturalización de la violencia en redes sociales entre otros.
Con <b>mayor probabilidad de desconexión moral</b> , con <b>escasa empatía</b> en general y hacia las personas afectadas por <i>cyberbullying</i> .
Con <b>dificultades de control de sus impulsos</b> , imitación de los modelos negativos.
Los <b>varones</b> suelen adoptar el rol de acosador más frecuentemente que las mujeres.
<b>Bajas habilidades sociales</b> y relaciones limitadas, aburrimento. exposición temprana a la redes sociales.

**Fuente:** Elaborado en base a (6)(65)(66)(67)(69)

### c) Rol de las personas espectadoras.

La actitud de las personas que son espectadoras de *cyberbullying* puede ser clave para potenciar o detener el fenómeno (6)(67)(70). El silencio u omisión puede volverles cómplices, o por otro lado, pueden tomar un rol activo y defender a la persona afectada, como por ejemplo: no compartiendo imágenes, denunciando, defendiendo, entre otros (6)(67)(70). Se pueden reconocer dos tipos de observadores:

**Cuadro N° 7:** Rol de las personas que observan

<b>Persona espectadora cómplice (<i>Bystandard</i>)</b>	<b>Persona espectadora que actúa (<i>Upstandard</i>)</b>
<p>Se refiere a alguien que es testigo de la intimidación pero que no está involucrado en ella, y que tiene conocimiento de que está sucediendo y/o ve que sucede, pero no hace nada para tratar de detenerlo. Puede contribuir al <i>cyberbullying</i> de manera directa o indirecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Directa:</b> por ejemplo, señalando un “me gusta” a un comentario vejatorio, o compartiendo “viralizando” algún contenido de ese tipo.</li> <li>- <b>Indirecta:</b> pasa por alto cualquier expresión de acoso observada.</li> </ul>	<p>Se refiere a alguien que reconoce cuando algo está mal y actúa para corregirlo, o también cuando ve o escucha que otra persona está siendo acosada, interviniendo a favor de la esta última.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a (6)(67)(70)

## Otros tipos de ciberacoso entre adolescentes y jóvenes:

### Cachetada feliz (*Happy slapping*)

Consiste en la grabación de agresiones como bofetadas, empujones u otras formas de violencia con el objetivo de su difusión en redes sociales o internet (71).

### Difamaciones en línea (funas)

Se refiere a acciones o actos en internet para hacer circular rumores en los cuales se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal a una persona, de forma que sean otras personas quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.

## Ciberacoso Sexual

Para la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) las TICs pueden constituirse en “un terreno fértil para nuevas formas de violencias”, donde es posible observar sitios web que promueven contenidos, imágenes y lenguaje sexista; incitando a la pornografía, a la trata de personas, a la pedofilia, entre otras expresiones de violencia de género; en un contexto de anonimato e impunidad (4)(72). La Comisión refiere que “los estereotipos tradicionales que siguen existiendo en las relaciones sociales entre hombres y mujeres, con valores sexistas, se siguen proyectando en la violencia de género ejercida en el mundo de internet y las redes sociales” (72); esto vinculado a estereotipos respecto a cuerpos deseables, por tanto cosificables y reducidos a imágenes sexuales donde el cuerpo se fragmenta fácilmente (4)(72).

Diversos estudios constatan que, en general, cuanto mayores son los y las adolescentes y jóvenes, mayor es la conciencia que poseen acerca de los peligros que existen o se derivan del uso de la redes sociales (4)(73). Pero paradójicamente, al mismo tiempo incrementan las conductas de riesgo que llevan a cabo en línea, como por ejemplo relacionarse con personas desconocidas e intercambiar información personal o íntima, o incluso llegar a concertar encuentros de manera presencial con desconocidos o desconocidas. A su vez, con la edad incrementa el interés por la sexualidad, y es bastante habitual que accedan a foros o contenidos de tipo sexual o hablen de estos temas a través de la red, dado que les proporciona mayor seguridad (menos vergüenza) que hablarlos cara a cara con alguien (73). A esto se le suma que el nivel de dominio de las TICs es en muchos casos superior al de sus progenitores, y que, además, la supervisión parental disminuye conforme van creciendo, y en el caso de internet incluso en ocasiones ni siquiera existe control a hijos e hijas (73).

A modo de ampliar estas expresiones de prácticas sexuales digitales, que varían en la medida que aumenta la edad de quienes las usan, se reconoce la existencia de (74):

### **Sexting**

Es una práctica sexual reciente en línea entre adolescentes y jóvenes, el cual es de carácter consensuado por ambas personas involucradas, consistiendo en el envío de imágenes o videos con contenido erótico o sexual. Suele darse en relaciones de pareja o amistad, **y no involucra riesgo** para ambos ya que hay un acuerdo de no compartir y de mantener relaciones a distancia.

### **Sextorsión:**

Consiste en el envío de imágenes con contenido sexual o erótico a alguien **sin su Consentimiento**, y que fueron obtenidas durante una relación de pareja que, luego de terminar la relación, la persona afectada realiza un mal uso de estas para extorsionar o menoscabar.

El riesgo del sextorsión, radica en que cuando se envía el contenido, el o la remitente pierde el control del mismo, y la persona que recibe la fotografía o vídeo puede distribuirla a terceros de forma deliberada por diversas razones: por descuido, robo o pérdida del celular u otro (73). El contenido puede tener difusión pública o entre un grupo de amistades, en el entorno escolar, o incluso, en páginas web de carácter pornográfico, repercutiendo seriamente en el plano social y emocional de la persona afectada (8).

El contenido sexual también puede ser utilizado como un elemento para extorsionar o chantajear a él o la protagonista de las imágenes (73) (65).

### ***Engaño pederasta (Grooming en inglés)***

Es un tipo de acoso cibernético con componente sexual, en donde **la persona que perpetra la acción es un adulto o una adulta, hacia una persona menor de edad con fines sexuales** y/o intercambio de material pornográfico (6) (75).

#### **Etapas del *grooming*:**

- \* **Inicio de la amistad:** La persona adulta toma contacto con la persona menor de edad para conocer sus gustos, preferencias y crear una relación de amistad con el propósito de alcanzar la confianza de la persona afectada. Es común que las personas que realizan *grooming* lleven a cabo una estrategia preconcebida, optando por crear una falsa identidad para resultar atractivo o atractiva para él o la adolescente (edad similar, buen parecido físico, gustos similares, entre otros), facilitando generar confianza (6) (75).
- \* **Etapa de relación:** Esta etapa se caracteriza por compartir confesiones personales e íntimas entre la persona afectada y la que perpetra la acción. Acá se consolida la confianza y la persona que perpetra *grooming* obtiene información sobre su vida, sus gustos, costumbres y cualquier otra información confidencial o íntima que pueda posteriormente usar a su favor. En el transcurso de dicha relación la persona que perpetra *grooming* consigue que la persona afectada acceda a sus peticiones de naturaleza sexual, como la grabación de imágenes y videos a través de la cámara web o envío de fotografías a través del teléfono (6) (75).
- \* **Etapa de inicio del abuso:** Si la persona afectada no accede o no sigue accediendo a sus pretensiones sexuales, la persona que perpetra comienza la extorsión, que suele consistir en amenazar con difundir públicamente las confesiones realizadas o las imágenes explícitas capturadas. Ante esta presión la persona afectada puede verse coaccionada y acceder a las demandas del acosador o acosadora, incluso llegando a contactar físicamente con él o ella (6) (75).



## CAPÍTULO V: MARCO LEGAL.

### Derecho Internacional.

La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (76), es un tratado internacional vinculante aprobado en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1989, donde Chile suscribió 1990, y ratificó en 2015 el "Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones", el cual habilita a niños, niñas y adolescentes para presentar sus denuncias sobre vulneraciones a sus derechos por parte del Estado, directamente ante el Comité sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Dentro de la Convención de los Derechos del Niño, es importante destacar para efectos del presente documento que:

#### Cuadro Nº 8. Derechos de niños, niñas y adolescentes.

<p>* Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que niño, niña o adolescente se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares.</p>
<p>* En todas las medidas concernientes a la niñez que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño, niña o adolescente.</p>
<p>* Los Estados Partes reconocen que niño, niña o adolescente tiene el derecho intrínseco a la vida. Además, los Estados Partes garantizarán en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo del niño.</p>
<p>* Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de niños, niñas o adolescentes víctimas de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño, niña o adolescente.</p>
<p>* Los Estados Partes reconocen el derecho del niño, niña o adolescente al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño, niña o adolescente sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.</p>
<p>* Los Estados Partes se comprometen a proteger a niño, niña o adolescente contra todas las formas de explotación y abuso sexuales. Con este fin, los Estados Partes tomarán, en particular, todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir: a) La incitación o la coacción para que un niño, niña o adolescente se dedique a cualquier actividad sexual ilegal; b) La explotación de niño, niña o adolescente en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales; c) La explotación de niño, niña o adolescente en espectáculos o materiales pornográficos.</p>
<p>* Se reconoce el derecho de todo niño, niña o adolescente a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.</p>

**Fuente:** Elaborado en base a (76)

Por otro lado, existe un Convenio sobre la Ciberdelincuencia del año 2001, y que fue ratificada por Chile el año 2017. (77):

- a) La producción de pornografía infantil con vistas a su difusión por medio de un sistema informático.
- b) La oferta o la puesta a disposición de pornografía infantil por medio de un sistema informático.
- c) La difusión o transmisión de pornografía infantil por medio de un sistema informático.
- d) La adquisición de pornografía infantil por medio de un sistema informático para uno mismo o para otra persona.
- e) La posesión de pornografía infantil en un sistema informático o en un medio de almacenamiento de datos informáticos.

Si bien el convenio contiene figuras relacionadas con la pornografía infantil, es pertinente señalar que este tipo de delitos ya se encuentran incluidos en la Ley 19.927 ( ver cuadro N°10).

A pesar de que en los últimos años ha ido en aumento el uso del internet y de TICs como medio para perpetuar los estereotipos de género y la subordinación de las mujeres, niñas y adolescentes, es un fenómeno que se ha manifestado por varios años a nivel mundial (5). En esta línea, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) considera que los Estados deben reconocer a través de sus marcos normativos las nuevas formas de violencia por razones de género, a fin de hacer respetar los derechos humanos en internet (5). En esta línea, la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños, Niñas y adolescentes, señala en sus párrafos 80 y 81 señala que “la Convención sobre los Derechos del Niño y sus Protocolos Facultativos, ofrecen un marco sólido para hacer frente a los problemas relacionados con los abusos en línea” (78). Asimismo, en el párrafo 94, refiere que “en Argentina y Chile, los esfuerzos se han centrado en la capacitación de profesores y profesoras, la realización de talleres para el alumnado, y la orientación a los progenitores acerca del acoso y el ciberacoso, así como la atención clínica a las víctimas y los acosadores para evitar incidentes futuros. Sin embargo, los avances legislativos a nivel nacional aún son insuficientes” (78).

## Marco legal Nacional.

Dentro del marco legal Nacional existen leyes, modificaciones de leyes y proyectos de ley referido al ciberacoso a nivel general. Sin embargo, no hay legislación vigente que sancione específicamente al *cyberbullying*, y las leyes existentes solo se refieren a cuando son adultos son quienes realizar acciones, y en específico, de connotación sexual hacia menores de edad (*grooming*). A continuación, se mencionan las leyes que hacen alusión al ciberacoso como tema legislativo.

**Ley 20.536 Sobre Violencia Escolar** promulgada el año 2011, incorpora materias de ciberacoso en los siguientes artículos (79):

\* **Artículo 16 B.** “Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición” (79).

\* **Artículo 16 D.** “Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante” (79).

Por último en memorándum 612 de 10 de febrero de 2021 se solicitó agregar el art. 19 N° 4 de la constitución Política de la República, los artículos 161 A y 161 b del código Penal y la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

A continuación se dará a conocer un resumen de proyectos de ley en trámite (ver tabla N°9) , que si bien no son normas que se refieran directamente al ciberacoso, entregan herramientas judiciales a quienes pudiesen verse eventualmente afectados por esta temática.

**Tabla N° 9:** Resumen modificaciones de ley y proyectos de ley en trámite:

MODIFICACIONES A LEYES	
Modifica ley N° 20.370 que Establece la ley General de Educación <sup>1</sup> .	<p>Introduce modificaciones en torno a terminología, sanciones penales y económicas, así como establecer mecanismos acción para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Incluir una definición de <i>cyberbullying</i><sup>2</sup>.</li> <li>2) Asegurar la protección de los integrantes de la comunidad escolar en casos de violencia al interior de los establecimientos educacionales.</li> <li>3) Sancionar prácticas de <i>cyberbullying</i> o <i>bullying</i> en los establecimientos educacionales.</li> <li>4) Tipificar la inducción al suicidio y sancionar actos que induzcan a los estudiantes a atentar contra su vida o integridad física o psíquica.</li> </ol>
Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer el etiquetado de advertencia sobre riesgos de <i>cyberbullying</i> y canales de ayuda <sup>3</sup> .	Tiene por objeto obligar a fabricantes e importadores de distintos dispositivos tecnológicos para establecer en el etiquetado advertencia sobre riesgos de <i>cyberbullying</i> y canales de ayuda, en dispositivos que admiten conexión a internet. A su vez sanciona su infracción desde 1 a 50 UTM.
Modifica Ley N° 19.223, que Tipifica Figuras Penales Relativas a la Informática incorporando un nuevo delito <sup>4</sup> .	Propuesta parlamentaria para tipificar el delito de acoso u hostigamiento por medios informáticos, introduciendo un artículo 5° nuevo a la Ley N° 19.223, en función de la persona: <i>“que hostigue o acose a otro en forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado a través de redes sociales, medios digitales o cualquiera de las posibilidades que ofrece internet y la telefonía móvil, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo.”</i>

1- Para mayor información, revisar Boletín N° 12.044-04.

2- Definida en la Ley como: “cualquier tipo de agresión psicológica, intimidación, hostigamiento, difamación y amenaza, a través de cualquier red social, medios tecnológicos e internet, de manera reiterada y de forma insidiosa realizada por uno o más estudiantes en contra de otros estudiantes, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado o afectada”.

3- Para mayor información, revisar Boletín N° 11924.03.

4- Para mayor información, revisar Boletín N° 11.1801-07.

<p>Sobre protección de datos personales<sup>5</sup>.</p>	<p>Modifica la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada que regula el tratamiento de datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares. Se entenderá por datos personales a toda información relativa a una persona física, incluidas personas menores de edad, tales como: nombre, referencias, fotografías, la voz, su orientación sexual, estados de salud, opiniones, entre otros.</p> <p>Su modificación pretende establecer un nuevo esquema normativo que se ajuste a los estándares exigidos por las legislaciones más modernas. Esta modificación es de vital importancia en el entorno de derechos humanos en el ámbito digital, para promover cambios culturales respecto al cuidado de los datos personales, y respecto a la autonomía de las personas en lo concerniente a su información personal.</p>
<p>Proyecto de ley que sanciona el <i>"Happy Slapping"</i> que consiste en grabar actos violentos, y después, subirlos a internet<sup>6</sup>.</p>	<p>Iniciativa parlamentaria que propone sancionar con multa de 50 UTM y trabajos comunitarios al que, a sabiendas, filme, exhiba o distribuya a través de Internet, material que contenga conductas de discriminación, castigos corporales o psicológicos e intimidaciones.</p>
<p>Proyecto de ley para Sancionar el acoso por cualquier medio<sup>7</sup>.</p>	<p>Propone sancionar con penas económicas y privativas de libertad en especial cuando se involucra a un menor de 18 años, en temas de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El acoso u hostigamiento.</li> <li>2) La difusión no consentida de datos personales o registros de imágenes o sonidos realizada con la intención de posibilitar el acoso por parte de personas indeterminadas en contra de una persona determinada; o cuando dicha información sea idónea para cometer el acoso.</li> <li>3) El delito de exhibición y difusión no consentida de material sexual.</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia, en base a (71)(80)(81)(82)(83)(84)(85)(86)

En cuanto delitos de connotación sexual contra menores de edad por medios digitales, el *Grooming* se encuentra incluido en leyes modificadas y aprobadas, las cuales se resumen en el siguiente cuadro:

5- Para mayor información, revisar Boletín N° 11.092-07.

6- Para mayor información, revisar Boletín N° 5896-07.

7- Para mayor información, revisar Boletín N° 12.473-07.

**Cuadro N° 10:** Leyes relacionadas al *grooming* en Chile.

LEY	DESCRIPCIÓN
<p><b>Ley 19.927,</b> que modifica el Código Penal, Código de Procedimiento Penal y Código Procesal Penal en materia de actos de pornografía Infantil.</p>	<p>Con esta modificación se elevó el consentimiento sexual válido de los 12 a los 14 años. Se crea el delito de abuso sexual agravado, mediante el cual se sanciona de la misma forma que la violación o el estupro –según la edad de la víctima– la introducción de objetos vía bucal, anal o vaginal o la utilización de animales en las conductas abusivas. Esta ley también sanciona la adquisición o almacenamiento de material pornográfico. Modifica también el delito de promoción o facilitación de la “prostitución infantil”, estableciendo dos figuras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Una figura con una pena menor, por el simple hecho de participar en la referida conducta.</li> <li>* Una conducta más grave con castigos más severos para el ejercicio habitual de la promoción o facilitación de la Explotación Sexual comercial.</li> </ul>
<p><b>Ley 20.526,</b> Sanciona el Acoso Sexual de Menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil.</p>	<p>En el año 2011 amplió el concepto de pornografía infantil haciéndolo extensivo a la utilización de la voz o imagen de niños, niñas y adolescentes en la creación tecnológica de imágenes de pornografía infantil como también establece la posibilidad de producir material pornográfico infantil a distancia.</p> <p>Según la legislación chilena, a partir del 2011 estos conceptos previos se encuentran sancionados por la ley 20.526 la cual castiga el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil, con penas que van de los 2 a los 15 años, dependiendo es la situación. En este sentido la ley hace diferencia entre los menores de 14 años, y los mayores de 14 años, pero menores de 18 años.</p>

**Fuente:** : Elaboración propia, en base a (87)(88)

Por otra parte, el Consejo de Derechos Humanos, en el Informe del Grupo de Trabajo del Examen Periódico Universal de Chile (89), realizaron las siguientes recomendaciones al Estado de Chile asociadas al ciberacoso, y que se mencionan a continuación:

- \* Aprobar legislación concreta para proteger y promover los derechos humanos en el entorno digital, incluido el derecho a la intimidad (Brasil) (89).
- \* Velar por que las mujeres puedan vivir una vida libre de violencia, incluso en contextos digitales, mediante una legislación apropiada, medidas preventivas, educación y recursos adecuados, incluidos servicios para las supervivientes (Canadá) (89).
- \* Examinar y revisar las leyes, políticas y reglamentos para hacer frente a la violencia contra la mujer, inclusive en contextos digitales, de conformidad con sus obligaciones internacionales en materia de derechos humanos (Islandia) (89).

## CAPÍTULO VI: DETECCIÓN Y PREVENCIÓN

### Sintomatología clínica

La sintomatología clínica más frecuente de las personas afectadas por los distintos tipos de ciberacoso son los problemas de conducta (externalizantes), y en la esfera de las emociones (internalizantes). Por lo cual, los equipos de salud deben considerar esta posibilidad especialmente, cuando no encuentran evidencia de una enfermedad física (90)(91)(92)(93)(94).

Algunas alteraciones conductuales en los hábitos de uso de las TICs pueden ser muy indicativas a la hora de detectar el ciberacoso. Por ejemplo, alguien podría dejar de conectarse a internet abruptamente, o por el contrario, tender a conectarse con mayor frecuencia de lo habitual; verse frustrada, triste o enfadada después de usar el computador o el teléfono celular, o no querer hablar sobre el tema si se le pregunta (6).

En el plano emocional puede aparecer labilidad emocional (cambios rápidos en el estado de ánimo), ansiedad y/o dificultad para conciliar el sueño, llora o se asusta antes de ir a la escuela (6).

En su entorno social, puede haber aislamiento y abandono de actividades extraescolares, debido a que muchas veces las agresiones e insultos principalmente son por aspectos físicos. Existen casos en donde los trastornos de la conducta alimentaria también son frecuentes, tanto anorexia como bulimia (6).

En los casos de mayor afectación algunas personas podrían realizarse autolesiones y/o intentar contra su vida, como una posibilidad de acabar con el sufrimiento que padece y que no puede controlar. Sin embargo esa acción puede estar relacionada con otros aspectos previos que generan malestar en la persona afectada (p.ej: estrés, violencia intrafamiliar, término de una relación sentimental, entre otros) (6) (95).

A largo plazo, el hostigamiento continuo por ciberacoso genera una situación de hiperalerta y desconfianza, que podrían aumentar el riesgo de tener trastornos psiquiátricos como depresión o trastornos de ansiedad en la vida adulta (6).

El cuadro N° 11 representa un resumen de las consecuencias a corto y mediano plazo en las personas:

**Cuadro N° 11:** Resumen de sintomatología

INTERNALIZANTES		EXTERNALIZANTES
Síntomas físicos	Síntomas psicológicos	Cambios conductuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cefalea</li> <li>* Dolor abdominal</li> <li>* Mareos</li> <li>* Insomnio</li> <li>* Sensación de ahogo</li> <li>* Pesadillas, o trastornos del sueño (insomnio de conciliación o mantención)</li> <li>* Pérdida del apetito</li> <li>* Temblor</li> <li>* Palpitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ansiedad, crisis de angustia</li> <li>* Llanto incontrolado, tristeza.</li> <li>* Baja autoestima</li> <li>* Indiferencia</li> <li>* Reservas en la comunicación</li> <li>* Introversión</li> <li>* Disminución de concentración y memoria</li> <li>* Ideación / Intento de suicidio</li> <li>* Pensamientos o conducta suicida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* En el uso de internet (aumentar o disminuir frecuencia de manera abrupta)</li> <li>* Cambio/ausencia de amistades</li> <li>* Respuestas agresivas</li> <li>* Baja en el rendimiento escolar</li> <li>* Ausencias escolares</li> <li>* Aumento de dependencia a las personas adultas</li> <li>* Aislamiento social</li> <li>* Cambios bruscos de comportamiento</li> <li>* Irritabilidad</li> </ul>

**Fuente:** : Elaboración propia en base (8).

## Respuesta ante un caso de Ciberacoso

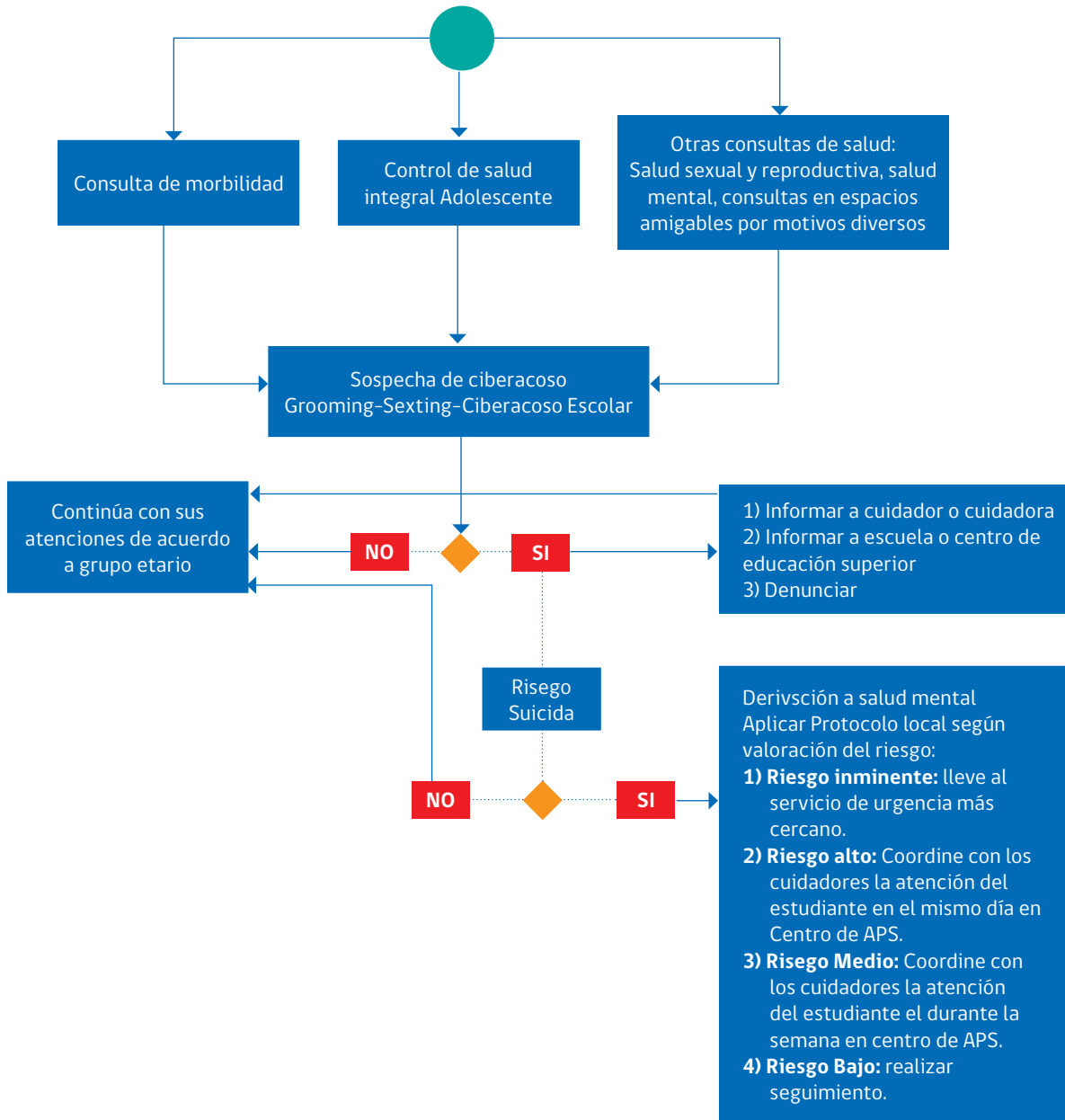
En Atención Primaria, de acuerdo con el modelo de Atención Integral de Salud con enfoque familiar y comunitario, si se sospecha de ciberacoso o sus variantes se debe citar al adolescente a una evaluación y confirmación diagnóstica para ingreso a salud mental (ver algoritmo de derivación Figura N°1). Sin embargo, es importante considerar que, es él o la adolescente, con la ayuda del profesional de salud, quien debería contar a su núcleo familiar lo ocurrido, informándole previamente porqué es necesario que lo sepan las personas adultas, evitando traicionar la confianza depositada en el o la profesional o personal que brinda la atención (6).

En la mayoría de las ocasiones si la detección es precoz, la actuación es inmediata y eficaz, es posible detener o abordar de manera integral las consecuencias del ciberacoso (6).

Los casos pueden llegar a través de diversas instancias o vías de ingreso, las cuales pueden ser:

- a) Consulta ambulatoria de salud,
- b) Consulta de morbilidad,
- c) Consulta SAPU,
- d) Derivación de casos desde la red de salud o red comunal,
- e) Servicio de urgencia,
- f) Control sano de salud.

## Algoritmo de acción ante un caso de ciberacoso



Fuente: : Elaboración propia.



Ante la sospecha de una situación de ciberacoso, el flujograma plantea 3 opciones de acción que deben ser conversadas con el o la adolescente para dar curso. Esto último es importante para fomentar autonomía progresiva, pudiendo elegir realizar las 3 opciones, o las que estime pertinente. Ahora bien si el o la adolescente está siendo víctima de grooming, es necesario generar la denuncia a las entidades correspondientes para que inicien el proceso de investigación.

Para despejar situaciones de ciberacoso es necesario realizar preguntas evitando culpabilizar o responsabilizar, ya que de lo contrario podría perjudicar que la persona se disponga a hablar del tema, perdiéndose la oportunidad de actuar de manera oportuna (6). Cuando se sospecha de ciberacoso, sugieren realizar las siguientes preguntas:

**Cuadro N° 12.** Preguntas para despejar sospecha de ciberacoso.

Si la persona adolescente o joven a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recibido llamadas o mensajes anónimos con contenido degradante o violento.</li> <li>* Recibido llamadas o mensajes ofensivos, intimidantes o insultantes en el celular o por internet.</li> <li>* Si ha sido agredido y/o filmado por otra persona, y ese material está en las redes sociales sin su consentimiento.</li> <li>* Han difundido sin su permiso fotos o videos privados o comprometedores o sexuales, ya sea real o manipulando la imagen.</li> <li>* Modificado y difundido fotos tuyas por las redes con intención de humillar, o hacerle sentir mal.</li> <li>* Si han difundido en internet rumores o mentiras con la intención de afectarle.</li> <li>* Si han publicado en internet información sensible (dirección, teléfonos), cosas que pueden perjudicar o avergonzarte, y haberlas dado a conocer en su entorno y a otras personas.</li> <li>* Si ha sido chantajeada para que hiciera cosas que no quería hacer, a cambio de que no se divulgara información o imágenes íntimas en las redes.</li> <li>* Si la persona ha sido amenazada de muerte.</li> <li>* Si se ha sentido acosado y aislado de sus contactos desde las redes sociales repentinamente.</li> <li>* Si alguien ha suplantando su identidad, de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas hacia su persona.</li> <li>* Si alguna persona se ha apoderado de su contraseña, cambiándola para que no pudiera acceder a sus ubicaciones en la red (correo, Instagram, Snapchat, Facebook, entre otras).</li> <li>* Si hacen circular rumores en los cuales se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otras personas quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso (difamaciones/funas).</li> </ul>

**Fuente:** : Elaboración propia en base a (6)(96)(97).

## Prevención del Ciberacoso.

Las y los profesionales de salud que trabajan en la atención de adolescentes y jóvenes tendrán múltiples oportunidades para sensibilizar respecto a los tipos de ciberacoso, ya sea durante los controles periódicos de salud u otro motivo de consulta, enseñando el uso responsable y seguro de las TICs (98). Es importante aconsejar sobre la incorporación gradual y a edades adecuadas de las personas menores de edad al mundo digital, transmitiendo la necesidad de dialogar y planificar su utilización. De esta manera podrán aprender a convivir con esta tecnología, conociendo los riesgos que su utilización conlleva, su derecho a la privacidad y educando con valores de respeto hacia los demás.

### Recomendaciones a las familias:

- \* Dar un buen modelaje. No abusar de las tecnologías frente a sus hijos e hijas. Las familias deben dialogar con sus hijos e hijas sobre el uso de las TICs, favoreciendo y planificando su uso responsable y supervisado en relación con la edad, dando horarios y/o pautas (6).
- \* Tanto padres, madres o familiares necesitan conocer las nuevas TICs que son usadas por adolescentes.
- \* Activar control parental para poder limitar o supervisar el acceso a la red de forma responsable.
- \* No es recomendable el uso de celular en niños menores de 13 años.

### Recomendaciones para adolescentes y jóvenes:

- \* Dar un uso responsable y seguro a las TICs e informar sobre sus riesgos (6).
- \* Relevar la importante de no publicar datos personales en la red y que puedan ser vista por personas desconocidas. Evitar el envío de información o imágenes personales que puedan ser comprometedoras a personas desconocidas (6).
- \* Si tienen *sexting* con su pareja sexo/afectiva, recomendar que usen plataformas seguras que autodestruyan los mensajes y que impidan la captura de imágenes.
- \* Ante insultos, amenazas o información en la red que considere inadecuada sobre su persona, se sugiere no responder, pero sí conservar y recopilar evidencias que puedan probar lo ocurrido (6).

## Conclusiones:

Uno de los principales retos de la actualidad consiste en la necesidad de sensibilizar y formar a los y las profesionales y técnicos de la salud en el ámbito de las TICs. El rol de la atención primaria representa la puerta de entrada a la salud, y es en este espacio en donde se debe contar con información necesaria respecto a los posibles signos y síntomas que causa el fenómeno del ciberacoso en adolescentes (41).

El sufrimiento de las personas afectas puede manifestarse de diversas maneras, ya sea a través de problemas de conducta (externalizantes) y de las emociones (internalizantes)(92). Las consecuencias para la persona afectada, y también para quien perpetra, pueden llegar a afectar su normal desarrollo psicológico, dejando secuelas tanto a corto como a largo plazo(6). El mayor riesgo de este fenómeno para adolescentes y jóvenes es el suicidio y la depresión grave (4)(5)(6)(13)(15)(45), y es por ello que está considerado como un problema de relevancia en salud pública (35).

Por lo cual, los equipos de salud deben estar en contacto y coordinación con las redes locales y escuelas para la prevención y detección oportuna de casos de ciberacoso, así como también es necesario que el uso responsable TICs sean incluidas en los planes de prevención y promoción local, difundiendo su uso responsable en los centros de educación media, técnico superior o universitario, y en la comunidad (6)(45)(46).

## REFERENCIAS:

1. Electronic Frontier Foundation (EFF). A Declaration of the Independence of Cyberspace [Internet]. 1996. Disponible en: [https://nomadasyrebeldes.files.wordpress.com/2012/05/manifiesto\\_de\\_john\\_perry\\_barlow-1.pdf](https://nomadasyrebeldes.files.wordpress.com/2012/05/manifiesto_de_john_perry_barlow-1.pdf)
2. UNICEF. El Estado Mundial de la Infancia 2017: Niños en un mundo digital [Internet]. UNICEF; 2017 dic p. 150. Disponible en: [https://www.unicef.org/spanish/publications/index\\_101992.html](https://www.unicef.org/spanish/publications/index_101992.html)
3. Cabello, P., Claro, M. et. al., Daniela Lazcano Peña. Implementación de estudio de usos, oportunidades y riesgos en el uso de TIC por parte de niños, niñas y adolescentes en Chile [Internet]. 2017 [citado 27 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://docplayer.es/93882454-Implementacion-de-estudio-de-usos-oportunidades-y-riesgos-en-el-uso-de-tic-por-parte-de-ninos-ninas-y-adolescentes-en-chile.html>
4. Verdejo, M. A. Ciberacoso y violencia de género en redes sociales: análisis y herramientas de prevención [Internet]. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía (UNIA); 2015 [citado 27 de marzo de 2020]. Disponible en: [https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/4851\\_d\\_libro-ciberacoso.pdf](https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/4851_d_libro-ciberacoso.pdf)
5. Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe [Internet]. 2019. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/ViolenciaMujeresNNA.pdf>
6. Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud., Universitario La Paz, Sociedad Española de Medicina del Adolescente, Red.es. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Hospital Universitario La Paz, Sociedad Española de Medicina del Adolescente, Red. es. [Internet]. 2015. Disponible en: [https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/Guia\\_Ciberacoso\\_Profesionales\\_Salud\\_FBlanco.pdf](https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/Guia_Ciberacoso_Profesionales_Salud_FBlanco.pdf)
7. Eddy Ives, L.S. Ciberacoso y grooming, en Familia [Internet]. Ciberacoso y grooming. 2012. Disponible en: <https://enfamilia.aeped.es/vida-sana/ciberacoso-grooming>
8. Burk, F.L. Teasing and bullying. *Pedagog Semin.* 1897;4(3):336-71.
9. Ministerio de Educación (MINEDUC). Ministerio de Educación, Centro de Estudios (2018). Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas. Evidencias N° 43. Santiago, Chile [Internet]. Centro de Estudios MINEDUC; 2018. Disponible en: <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2018/11/EVIDENCIAS-43.pdf>
10. Gonzalez-Garcia, A. El ciberbullying o acoso juvenil a través de Internet: un análisis empírico a través del modelo del Triple Riesgo Delictivo (TRD) / Cyberbullying and TRD model. [Internet] [Doctoral]. [Barcelona, España]: Universitat de Barcelona; 2015 [citado 27 de marzo de 2020]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/303702725\\_El\\_ciberbullying\\_o\\_acoso\\_juvenil\\_a\\_traves\\_de\\_Internet\\_un\\_analisis\\_empirico\\_a\\_traves\\_del\\_modelo\\_del\\_Triple\\_Riesgo\\_Delictivo\\_TRD\\_Cyberbullying\\_and\\_TRD\\_model](https://www.researchgate.net/publication/303702725_El_ciberbullying_o_acoso_juvenil_a_traves_de_Internet_un_analisis_empirico_a_traves_del_modelo_del_Triple_Riesgo_Delictivo_TRD_Cyberbullying_and_TRD_model)
11. Hamm MP, Newton AS, Chisholm A, et al. Prevalence and Effect of Cyberbullying on Children and Young People: A Scoping Review of Social Media Studies. *JAMA Pediatr.* 2015;169(8):77-7.
12. Bottino, Sara Mota Borges et al . Cyberbullying and adolescent mental health: systematic review. *Cad Saúde Pública* [Internet]. enero de 2015;31(3). Disponible en: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2015000300463](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2015000300463)
13. Jun Sung Hong, Dong Ha Kim, Robert Thornberg, Jun Hyeok Kange, Julie Toth Morgan. Correlates of direct and indirect forms of cyberbullying victimization involving South Korean adolescents: An ecological perspective. *Comput Hum Behav.* junio de 2018;87:327-36.
14. Jadambaa A, Thomas HJ, Scott JG, Graves N, Brain D, Pacella R. Prevalence of traditional bullying and cyberbullying among children and adolescents in Australia: A systematic review and meta-analysis. *Aust N Z J Psychiatry.* 2019;53(9):878-88.

15. Cantone E, Piras AP, Vellante M, et al. Interventions on bullying and cyberbullying in schools: a systematic review. *Clin Pr Epidemiol Ment Health*. 2015;58-76.
16. Gaffney, H., Farrington, D. P., Espelage, D. L., & Ttofi, M. M. Are cyberbullying intervention and prevention programs effective? A systematic and meta-analytical review. *Aggress Violent Behav*. 2019;45:134-53.
17. KiVa. KIVA, Programa/Resumen [Internet]. 2020. Disponible en: <http://www.kivaprogram.net/chile>
18. Williford, A., Boulton, A., Noland, B. et al. Effects of the KiVa Anti-bullying Program on Adolescents' Depression, Anxiety, and Perception of Peers. *J Abnorm Child Psychol*. 2012;(40):289-300.
19. Frey, Karin & Hirschstein, Miriam & Snell, Jennie & Edstrom, Leihua & Mackenzie, Elizabeth & Broderick, Carole. Reducing Playground Bullying and Supporting Beliefs: An Experimental Trial of the Steps to Respect Program. *Dev Psychol*. 2005;41:479-90.
20. Palladino BE, Nocentini A, Menesini E. Evidence-based intervention against bullying and cyberbullying: Evaluation of the NoTrap! program in two independent trials. *Aggress Behav*. 2016;42(2):194-206.
21. Garaigordobil M, Martínez-Valderrey V. Effects of Cyberprogram 2.0 on «face-to-face» bullying, cyberbullying, and empathy. *Psicothema*. 2015;27(1):45-51.
22. IPSOS. Panorama general del acoso cibernético CYBERBULLYING, En Chile y el mundo [Internet]. Ipsos Global @advisor; 2018. Disponible en: [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-05/cyberbullying\\_ipsos\\_globaladvisor.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-05/cyberbullying_ipsos_globaladvisor.pdf)
23. Tren Digital, Facultad de Comunicaciones UC. Uso de Tecnologías Escolares [Internet]. Chile; 2016. Disponible en: <http://www.tren-digital.cl/portfolio/informe-uc-uso-de-tecnologias-escolares-2016>.
24. Subsecretaría de Prevención del Delito. Primera Encuesta Nacional de Polivictimización en niños, niñas y adolescentes. [Internet]. Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.; 2017. Disponible en: <http://cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n-Encuesta-Polivictimizaci%C3%B3n.pdf>
25. Fundación Todo Mejora. Encuesta Nacional de Clima Escolar en Chile [Internet]. Chile; 2016. Disponible en: <https://todomejora.org/wp-content/uploads/2016/08/Encuesta-de-Clima-Escolar-2016-Fundacion-TODO-MEJORA.pdf>
26. Brave Up! Programa [Internet]. Programa. 2020. Disponible en: <https://braveup.cl/#programa>
27. Ministerio de Educación (MINEDUC). Cartilla para la prevención del acoso escolar en la Comunidad Educativa ¿Cómo prevenir y abordar la Violencia Escolar? [Internet]. Santiago, Chile; 2019. Disponible en: [http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/10/cartilla\\_10.pdf](http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/10/cartilla_10.pdf)
28. Superintendencia de Educación. Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado [Internet]. 2018. Disponible en: [https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/06/CIRCULAR-QUE-IMPORTE-INSTRUCCIONES-SOBRE-REGLAMENTOS-INTERNOS-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-ENSE%C3%91ANZA-B%C3%81SICA-Y-MEDIA...\\_opt.pdf](https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/06/CIRCULAR-QUE-IMPORTE-INSTRUCCIONES-SOBRE-REGLAMENTOS-INTERNOS-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-ENSE%C3%91ANZA-B%C3%81SICA-Y-MEDIA..._opt.pdf)
29. Superintendencia de Educación. ¿Cómo actuar frente a situaciones de maltrato o acoso escolar? [Internet]. 2018. Disponible en: <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>
30. Fundación ProBono. Programas [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.probono.cl/>
31. Fundación Todo Mejora. HÉROES DE LA CLASE: INICIATIVA CONTRA EL ACOSO ESCOLAR [Internet]. 2018. Disponible en: <https://todomejora.org/heroes-de-la-clase-iniciativa-contra-el-acoso-escolar/>
32. Santillana. Kiva Santillana [Internet]. Evidencia de efectividad. 2020. Disponible en: <http://www.kivasantillana.cl/cl/evidencia-de-efectividad>
33. Volando en V. Programa Volando en V [Internet]. programa. Disponible en: <https://volandoenv.cl/>
34. Convivencia Digital. Programa. 2020.

35. Srabstein, J.& Leventhal, Bennett L. Prevention of bullying-related morbidity and mortality: a call for public health policies. *Bull World Health Organ.* 2010;88(6):403.
36. Idsoe, T., Dyregrov, A. Cosmovici, E. Bullying and PTSD Symptoms. *J Abnorm Child Psychol.* marzo de 2012;40:40, pages 901-911.
37. Schneider, S. K., O'Donnell, L., Stueve, A., & Coulter, R. W. Cyberbullying, school bullying, and psychological distress: a regional census of high school students. *Am J Public Health.* 2012;102(1):171-7.
38. McDougall, P., & Vaillancourt, T. Long-Term Adult Outcomes of Peer Victimization in Childhood and Adolescence. *Am Psychol.* 2015;70:300-10.
39. Emma Scott, Jeremy Dale, Rachel Russell & Dieter Wolke. Young people who are being bullied - Do they want general practice support? *BMC Fam Pr.* Agosto de 2016;17(116).
40. Vaillancourt T, Faris R, Mishna F. Cyberbullying in Children and Youth: Implications for Health and Clinical Practice. *Can J Psychiatry.* junio de 2017;62(6):368-73.
41. Jeremy Dale, Rachel Russell, Dieter Wolke. Intervening in primary care against childhood bullying: an increasingly pressing public health need. *J R Soc Med.* marzo de 2014;107(6):219-23.
42. Instituto de la Juventud de España. Jóvenes: bullying y ciberbullying. *Rev Estud Juv [Internet].* marzo de 2017;(115). Disponible en: [http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/42/publicaciones/revista\\_completa\\_injuve\\_115.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/42/publicaciones/revista_completa_injuve_115.pdf)
43. Servicio Nacional de Menores (SENAME). Bases Técnicas Oficinas de Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes. Área de Prevención, Participación y Gestión Local. [Internet]. 2015. Disponible en: [https://www.sename.cl/wsename/licitaciones/P2\\_06-04-2015/Bases\\_tecnicas\\_OPD.pdf](https://www.sename.cl/wsename/licitaciones/P2_06-04-2015/Bases_tecnicas_OPD.pdf)
44. UNFPA. El enfoque basado en los derechos humanos [Internet]. 2018. Disponible en: <https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>
45. Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Los derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género [Internet]. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx>
46. CEDAW. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer [Internet]. 1979. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CEDAW.aspx>
47. Ministerio de Educación (MINEDUC). Enfoque de Género: Incorporación en los instrumentos de Gestión Escolar [Internet]. 2017. Disponible en: <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/Cartilla-Enfoque-de-G%C3%A9nero-en-Gesti%C3%B3n-Escolar.pdf>
48. Hernández, A; González, J. Los roles y estereotipos de género en los comportamientos sexuales de jóvenes de Coahuila, México: aproximación desde la Teoría Fundamentada. *Cienc Sum.* 2016;23(2):112-20.
49. González, P., Cabrera, C. Actitudes hacia los roles sexuales y de género en niños, niñas adolescentes. 2013;12(2):339-60.
50. CEPAL. La Agenda 2030 y la Agenda Regional de Género Sinergias para la igualdad en América Latina y el Caribe [Internet]. 2017. Disponible en: [https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/la\\_agenda\\_2030\\_y\\_la\\_agenda\\_regional\\_de\\_genero.\\_sinergias\\_para\\_la\\_igualdad\\_en\\_america\\_latina\\_y\\_el\\_caribe\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/la_agenda_2030_y_la_agenda_regional_de_genero._sinergias_para_la_igualdad_en_america_latina_y_el_caribe_0.pdf)
51. Bronfenbrenner, U, Morris, P. A. The Bioecological Model of Human Development. *Handb Child Psychol Theor Models Hum Dev.* 2006;1:793-828.
52. Ministerio de Salud (MINSAL). Programa Nacional de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes. Plan de Acción 2012-2020. Nivel Primario de Atención [Internet]. 2012 [citado 27 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/d263acb5826c2826e04001016401271e.pdf>
53. Bronfenbrenner, U. Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Dev Psychol.* 1986;22(6):723-42.
54. Olivares, E., Incháustegui, T. Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género [Internet]. 2011. Disponible en: <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamv/v/MoDecoFinalPDF.pdf>

55. Ministerio de Salud de Chile (MINSAL). PROGRAMA NACIONAL DE SALUD INTEGRAL DE ADOLESCENTES Y JÓVENES: PLAN DE ACCIÓN 2012-2020 [Internet]. 2012. Disponible en: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/d263acb5826c2826e04001016401271e.pdf>
56. Barker, D. Fetal and infant origins of adult disease. Br Med Publ Group [Internet]. 1992; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2252919>
57. Félix Requena Santos. El concepto de red social. Rev Esp Investig Sociológicas. 1989;48:37-152.
58. Guinalíu, M., Marta, J., & Subero, J. M. Social networks as a tool to improve the life quality of chronic patients and their relatives. Handb Res ICTs Hum-Centered Healthc Soc Care Serv. 2013;172-86.
59. Real Academia Española. Definición de Acosar [Internet]. 2020. Disponible en: <https://dle.rae.es/acosar>
60. Lowry, Paul & Zhang, Jun & Wang, Chuang & Wu, Tailai & Siponen, Mikko. Understanding and predicting cyberstalking in social media: Integrating theoretical perspectives on shame, neutralization, self-control, rational choice, and social learning. 2013;
61. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género Delegación del Gobierno para la Violencia de Género Delegación del Gobierno para la Violencia de Género CTA José Manuel Robles, Stefano de Marco. EL CIBERACOSO COMO FORMA DE EJERCER LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA JUVENTUD: UN RIESGO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO [Internet]. 2014. Disponible en: [https://www.mscbs.gob.es/en/ssi/violenciaGenero/publicaciones/colecciones/librocoleccionVG/Libro\\_18.htm](https://www.mscbs.gob.es/en/ssi/violenciaGenero/publicaciones/colecciones/librocoleccionVG/Libro_18.htm)
62. Del Río, J. Sádaba, Ch., Bringué, X. Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying. Rev Estud Juv. 2010;(88):115-29.
63. J. Carola Pérez; Javiera Astudillo; Jorge Varela T.; Felipe Lecannelier A. Evaluación de la efectividad del Programa Vínculos para la prevención e intervención del Bullying en Santiago de Chile. Psicol Esc E Educ. 2013;17(1):163-72.
64. García Montañez, Maritza Verónica, Ascensio Martínez, Christian Amaury. Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. Rev Intercont Psicol Educ. 2015;17(2):9-38.
65. Hinduja, S. & Patchin, J. W. Bullying Beyond the Schoolyard: Preventing and Responding to Cyberbullying. 2008.
66. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). Guía de actuación ante el ciberacoso, para padres y educadores [Internet]. 2013. Disponible en: [http://xuventude.xunta.es/uploads/Guia\\_de\\_actuacion\\_contra\\_el\\_ciberacoso.pdf](http://xuventude.xunta.es/uploads/Guia_de_actuacion_contra_el_ciberacoso.pdf)
67. Sanchez, L., et.al. Los adolescentes y el ciberacoso [Internet]. Disponible en: [http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Los\\_Adolescentes\\_y\\_el\\_Ciberacoso.pdf](http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Los_Adolescentes_y_el_Ciberacoso.pdf)
68. Navarro,R.Yubero,S.Larrañaga,E.CyberbullyingAcrossTheGlobe:GendFamMentHealth[Internet].2015;Disponible en:[https://www.springer.com/us/book/9783319255507?utm\\_medium=display&utm\\_source=criteo&utm\\_campaign=3\\_fjp8312\\_product\\_us&utm\\_content=us\\_banner\\_29012020#otherversion=9783319255521](https://www.springer.com/us/book/9783319255507?utm_medium=display&utm_source=criteo&utm_campaign=3_fjp8312_product_us&utm_content=us_banner_29012020#otherversion=9783319255521)
69. Nafsika Antoniadou<sup>1</sup> & Constantinos M. Kokkinos<sup>1</sup> & Kostas A. Fanti<sup>2</sup>. Traditional and Cyber Bullying/Victimization Among Adolescents: Examining Their Psychosocial Profile Through Latent Profile Analysis. Int J Bullying Prev. 2019;1:85-98.
70. Generations Against Bullying. What is an Upstander vs Bystander? Packet [Internet]. 2019. Disponible en: <https://gabnow.org/wordpress/wp-content/uploads/2019/03/Be-An-Upstander.pdf>
71. Cifuentes, P. BN del C. Proyectos de ley sobre convivencia escolar. Bibl Congr Nac [Internet]. abril de 2019; Disponible en: [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27190/2/BCN\\_proyectos\\_de\\_ley\\_convivencia\\_escolar\\_abril\\_2019\\_def.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27190/2/BCN_proyectos_de_ley_convivencia_escolar_abril_2019_def.pdf)
72. Comisión Interamericana de Mujeres & Organización de los Estados Americanos (OEA). "Las TICs: Herramientas clave para el combate a la violencia contra las mujeres". 2013; Disponible en: <http://www.oas.org/es/cim/docs/Articulo-TICs-ESP.pdf>
73. Montiel, I. Enrique, J. Victimización infantil sexual online grooming, ciber-abuso y ciber-acoso sexual. 2014;203-24.

74. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos/ Con Vos en la Web/ Situaciones [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/convosenlaweb/que-es-y-como-protegerse-de-la-pornovenganza>
75. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), Observatorio de la seguridad de la información. Guía Legal Sobre Cyberbullying Y Grooming. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO); 2009.
76. Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUDH). Convención sobre los Derechos del Niño Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25. En Nueva York; 1989. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>
77. Consejo de Europa. Convenio sobre la Ciberdelincuencia [Internet]. Serie de Tratados europeos 185; 2001. Disponible en: [https://www.oas.org/juridico/english/cyb\\_pry\\_convenio.pdf](https://www.oas.org/juridico/english/cyb_pry_convenio.pdf)
78. Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Informe anual de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños [Internet]. 2016. Disponible en: <https://undocs.org/es/A/HRC/31/20>
79. Biblioteca del Congreso Nacional. Sobre Violencia Escolar [Internet]. 20.536 sept. 8, 2011. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>
80. Cámara de Diputados. Modifica la ley N° 20.370 General de Educación, para asegurar la protección de los integrantes de la comunidad escolar en casos de violencia al interior de los establecimientos educacionales [Internet]. Boletín N°11963-04 2018. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>
81. Cámara de Diputados. Modifica la ley N° 20.370, General de Educación y el Código Penal, para tipificar la inducción al suicidio y sancionar actos que induzcan a los estudiantes a atentar contra su vida o integridad física o psíquica [Internet]. 12241-04 2018. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=12764&prmBoletin=12241-04>
82. Cámara de Diputados. Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer el etiquetado de advertencia sobre riesgos de cyberbullying y canales de ayuda, en dispositivos que admiten conexión a internet, y sanciona su infracción. [Internet]. 11924-03 2018. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=12445&prmBoletin=11924->
83. Cámara de Diputados. Sanciona el acoso por cualquier medio [Internet]. 12473-07 2019. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=13002&prmBoletin=12473-07>
84. Cámara de Diputados. Modifica la ley N°19.223, que Tipifica Figuras Penales Relativas a la Informática, para tipificar el delito de acoso u hostigamiento por medios informáticos [Internet]. 11801-07 2018. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=12321&prmBoletin=11801-07>
85. Cámara de Diputados. Crea un estatuto integral contra la violencia en niños, niñas y adolescentes [Internet]. 12416-31 2019. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=12949&prmBoletin=12416-31>
86. Biblioteca del Congreso Nacional. MODIFICA EL CÓDIGO PENAL PARA TIPIFICAR EL DELITO DE ACOSO SEXUAL EN ESPACIOS PÚBLICOS [Internet]. Ley 21153 2019. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1131140>
87. Biblioteca del Congreso Nacional. Historia de la Ley No 19.927 Modifica el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y el Código Procesal Penal en materia de delitos de pornografía infantil. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/historia-de-la-ley/vista-expandida/5733/>
88. Biblioteca del Congreso Nacional. SANCIONA EL ACOSO SEXUAL DE MENORES, LA PORNOGRAFÍA INFANTIL VIRTUAL Y LA POSESIÓN DE MATERIAL PORNOGRÁFICO INFANTIL [Internet]. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1028636>

89. Derechos Humanos de las Naciones Unidas). 41º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos: Lista de informes [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session41/Pages/ListReports.aspx>
90. Gini, G., and Pozzoli, T. Association between bullying and psychosomatic problems: A meta-analysis. *Pediatrics*. 2009;123(3):1059-65.
91. Adams, R.E., Fredstrom, B.K., Duncan, A.W., Holleb, L.J., and Bishop, S.L. Using self and parent-reports to test the association between peer victimization and internalizing symptoms in verbally fluent adolescents with ASD. *J Autism Dev Disord*. 2014;44(4):861-72.
92. Storch, E.A., Heidgerken, A.D., Geffken, G.R., Lewin, A.B., Ohleyer, V., Freddo, M., and Silverstein, J.H. Bullying, regimen self-management, and metabolic control in youth with Type I diabetes. *J Pediatr*. 148(6):784-7.
93. Pittet, I., Berchtold, A., Akre, C., Michaud, P.A., and Suris, J.C. Are adolescents with chronic conditions particularly at risk for bullying? *95(9), 711-716. Arch Dis Child*. 95(9):711-6.
94. Twyman, K.A., Saylor, C.F., Saia, D., Macias, M.M., Taylor, L.A., and Spratt, E. Bullying and ostracism experiences in children with special health care needs. *J Dev Behav Pediatr*. 2010;31(1):1-8.
95. Hernández Prados, M, Solano Fernández, I. Ciberbullying, un problema de acoso escolar. 2007;10(1):17-36.
96. Garaigordobil M. Prevalencia y consecuencias del cyberbullying, una revisión. 2011;11(2):233-54.
97. Garaigordobil M. Cyberbullying: Una nueva forma de violencia entre iguales a través de los medios electrónicos. 2014;(357). Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/3300/3107>
98. Salmerón Ruiz M.A, Campillo i López F, Casas Rivero J. Acoso a través de internet" en *Pediatría integral*. 2013;VIII (7):529-33.



2233730



**APRUEBA “GUÍA PARA LA DETECCIÓN Y PRIMERA RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE CIBERACOSO EN ADOLESCENTES Y JÓVENES, PARA PROFESIONALES DE LA SALUD”.**

**SANTIAGO, 13 OCT 2021**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1033 /**

**VISTO**, lo dispuesto en el artículo 4 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763 de 1979 y de las leyes N°18.933 y N°18.469; en artículos 5, 6, 25 y 27 del Decreto Supremo N° 136 de 2004, del Ministerio de Salud, Reglamento orgánico de dicha Cartera de Estado; la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada por el Decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores; en Memorandum N° B26/ 146 de 2021, de la Jefa de División de Prevención y Control de Enfermedades; y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y

**CONSIDERANDO,**

1. Que, al Ministerio de Salud le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar las acciones.
2. Que, sin perjuicio de sus ventajas, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones también pueden representar un riesgo para el bienestar y la salud de las personas y en especial en adolescentes y jóvenes.
3. Que, algunos de los riesgos que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones involucran es el acoso a través de plataformas digitales, que se configura como “ciberacoso”, el que al ser una forma de violencia que puede afectar a cualquier persona, pero especialmente a adolescentes y jóvenes a través del cyberbullying (o ciberacoso escolar), sexting, grooming, difamaciones sociales, entre otras figuras.
4. Que, dichas vivencias tienen impacto en la salud física y mental de los adolescentes, lo que lo convierte también en un problema de salud.
5. Que, por ello es fundamental que los equipos de salud que atienden adolescentes, cuenten con conocimientos y herramientas para establecer estrategias de prevención y detección de los diversos tipos de ciberacosos, en la atención de salud.

6. Que, por lo anteriormente señalado, dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN

1. **APRUÉBASE** el documento denominado "Guía para la detección y primera respuesta ante situaciones de ciberacoso en adolescentes y jóvenes para profesionales de la salud", cuyo texto se adjunta y forma parte de la presente resolución, el que consta de 40 páginas, todas ellas visadas por la Jefa de la División de Prevención y Control de Enfermedades.

El texto aprobado se mantendrá en poder del Programa Nacional de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes, de la Subsecretaría de Salud Pública, la que deberá asegurar que sus copias y reproducciones sean idénticas al texto original que se aprueba por este acto.

2. **PUBLÍQUESE**, por el Programa Nacional de Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes, el texto íntegro de la "Guía para la detección y primera respuesta ante situaciones de ciberacoso en adolescentes y jóvenes para profesionales de la salud", y el de la presente resolución en el sitio [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), a contar de la total tramitación de esta última.
3. **REMÍTASE** un ejemplar de la "Guía para la detección y primera respuesta ante situaciones de ciberacoso en adolescentes y jóvenes para profesionales de la salud", a las Secretarías Regionales Ministeriales del país y a los Servicios de Salud del país.

### ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



ENRIQUE PARÍS MANCILLA  
MINISTRO DE SALUD

#### DISTRIBUCIÓN:

- Jefe de Gabinete Ministro de Salud
- Jefa de Gabinete Subsecretaría de Salud Pública
- Secretarías Regionales Ministeriales de Salud del país
- Servicios de Salud del país
- Jefa de División de Prevención y Control de Enfermedades
- Oficina de Partes
- Archivo.

