ACOMPAÑAR EN RED

GUÍA PRÁCTICA DE ACOMPAÑAMIENTO FEMINISTA

frente a la violencia digital
en contextos educativos



SER VALIENTE
EN · RED

Acompañar en Red.
Guía práctica de acompañamiento feminista frente a la violencia digital en contextos educativos

© Ser Valiente en Red (SVRED), 2026
Primera edición: Octubre del 2026
Lima, Perú

Coordinación de la Línea de Ayuda y redactora principal: Kate Medaly Tejada Flores
Especialista legal: Rosa Estrella Santibañez
Sistematización de data y análisis: Andrea Chávez Lazo
Elaboración de contenidos: Proceso de formación de la Línea de Ayuda Ser Valiente en Red
Corrección de estilo: Gabriela Ferrucci Montoya
Diseño y diagramación: Estheffany Chavez Moras
Con el apoyo de: Fondo Mujeres del Sur

https://servalienteenred.org/ ·
servalienteenred@riseup.net·
@servalienteenred

Licencia: Esta guía se encuentra bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). Puedes compartir y adaptar este material siempre que reconozcas la autoría de SVRED, indiques los cambios realizados, no lo utilices con fines comerciales y publiques las adaptaciones bajo la misma licencia.

Consulta la licencia completa:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es

Esta guía nace de una convicción política: la violencia digital no es un problema individual que cada persona deba resolver por su cuenta, sino una expresión de las desigualdades y violencias que atraviesan nuestras vidas, nuestros cuerpos y nuestras comunidades. Los contextos educativos no son la excepción. Frente a esta violencia, necesitamos respuestas que no reproduzcan la culpa, el aislamiento ni la exigencia de que quienes la viven tengan que convertirse en especialistas para protegerse.

Desde Ser Valiente en Red (SVRED), hemos ido construyendo una forma de acompañar que busca poner en el centro la escucha, la autonomía, la privacidad y la seguridad de quienes se acercan a nuestra Línea de Ayuda. Este proceso nos ha enseñado que acompañar no consiste en tener todas las respuestas ni en resolver cada situación en solitario, sino en reconocer necesidades, identificar riesgos, compartir opciones, consultar ante la duda y conectar a las personas con apoyos especializados cuando corresponde. Y nos ha mostrado, sobre todo, que quienes acompañamos también necesitamos herramientas, límites y redes que sostengan nuestro trabajo.

Por eso, reunimos en esta guía aprendizajes y orientaciones prácticas para acompañar situaciones de violencia digital en contextos educativos, incluidas aquellas que afectan a niñas, niños y adolescentes. Está dirigida a voluntarias, organizaciones feministas y sociales, equipos educativos, y, en general, a quienes buscan responder desde un enfoque de derechos humanos, género, protección integral y cuidado colectivo. No pretende reemplazar la atención especializada ni establecer una única manera de actuar: ofrece criterios para escuchar sin revictimizar, valorar riesgos, orientar con responsabilidad, realizar derivaciones, y cuidar la información y a quienes participan del proceso.

Aunque la guía surge de la experiencia de SVRED, no está pensada para quedarse únicamente dentro de nuestra organización. Queremos que la utilicen, la discutan y la adapten otros equipos que comparten la necesidad de construir respuestas frente a la violencia digital. Para ello, es importante reconocer que las rutas institucionales, las obligaciones legales, los servicios disponibles y los riesgos varían según el país y el territorio. Replicar esta herramienta no significa copiarla sin revisión, sino apropiarse críticamente de sus principios, validar sus procedimientos y ajustarlos a cada contexto, sin perder de vista la dignidad, la autonomía y la seguridad de las personas acompañadas.

Compartimos esta guía como una herramienta abierta al aprendizaje colectivo, no porque sepamos todo, sino porque creemos que el conocimiento construido desde la práctica debe circular, discutirse y fortalecerse en red. Frente a las violencias que buscan aislarnos, disputar sus efectos también significa crear condiciones para acompañarnos mejor, distribuir las responsabilidades y evitar que ninguna persona tenga que atravesar estas experiencias en soledad.

La respuesta a la violencia digital no puede depender únicamente de la capacidad individual de quien la vive para protegerse ni del esfuerzo silencioso de quien la acompaña. Por ello, necesitamos redes, herramientas y compromisos colectivos para que la seguridad digital sea también una práctica de cuidado, justicia y solidaridad feminista.

Kate Tejada | Directora de SVRED y coordinadora de Línea de Ayuda

ÍNDICE

1 Presentación y propósito de la guía

1.1 ¿Por qué una guía para acompañar situaciones de violencia digital?
1.2 ¿Para qué sirve esta guía?
1.3 ¿A quién está dirigida?
1.4 ¿Cómo utilizarla?

2 Hallazgos y aprendizajes del proceso

2.1 Hallazgos preliminares de los casos atendidos
2.2 Respuestas de la Línea
2.3 Aprendizajes del proceso

3 Guía práctica de acompañamiento

3.1 Alcances y principios de la Línea de Ayuda
3.2 Flujo general de atención
3.3 Escucha, preguntas orientadoras e identificación de necesidades
3.4 Triaje, evaluación de riesgo y criterios de escalamiento
3.5 Los tres ejes de acompañamiento: técnico-digital, legal y psicoemocional
3.6 Ficha práctica de orientación primaria
3.7 Situaciones complejas y atención de niñas, niños y adolescentes
3.8 Registro, seguimiento y cierre de los casos
3.9 Directorio de servicios y rutas de derivación
3.10 Cuidado de las voluntarias

4 Acompañarnos también es transformar

5 Bibliografía consultada

6 Anexo: ficha de orientación

1. PRESENTACIÓN Y PROPÓSITO DE LA GUÍA

En América Latina, niñas, niños y adolescentes (NNA) en edad escolar sufren violencia digital por parte de sus pares o de personas desconocidas; sin embargo, estos casos casi nunca llegan a las autoridades. Recientemente, UNICEF (2026) encontró que, en el último año, entre el 12 % y el 22 % de adolescentes de 12 a 17 años de la región, según el país, sufrieron abuso o explotación sexual facilitada por la tecnología, o recibieron amenazas de difusión de imágenes sexuales suyas. En México, el ciberacoso afecta de manera diferenciada a mujeres y hombres, y proviene principalmente de personas de la misma edad (INEGI, 2025), lo que indica que la violencia digital y facilitada por tecnología ocurre en contextos educativos.

En el Perú, aunque no existen estadísticas especializadas sobre violencia digital, se registran casos en el Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar (SíseVe). De los 19 750 casos de violencia escolar registrados en esta plataforma en 2025, el 18% correspondió a violencia sexual (Defensoría del Pueblo, 2026). Sin embargo, el Síseve no cuenta con categorías para el ciberacoso, la difusión de imágenes íntimas ni la sextorsión, lo que genera subregistro e invisibiliza esta problemática. Además, el marco legal vigente tiene limitaciones para atender esta modalidad de violencia.

Frente a este panorama, la prevención y la atención de la violencia digital deben involucrar a las instituciones educativas para que informen, sensibilicen y protejan de manera proactiva el bienestar del estudiantado. A su vez, las redes y líneas de ayuda feministas son una fuente clave para comprender este fenómeno y las necesidades de las NNA que lo enfrentan.



1.1. ¿POR QUÉ UNA GUÍA PARA ACOMPAÑAR SITUACIONES DE VIOLENCIA DIGITAL?

La violencia digital puede afectar la seguridad, la privacidad, el bienestar emocional y las relaciones sociales de quienes la enfrentan. Cuando ocurre en contextos educativos, sus consecuencias también pueden trasladarse a las aulas, los grupos de amistades, las actividades escolares y la participación cotidiana de niñas, niños y adolescentes. De acuerdo con el UNFPA (2021), el 18% de adolescentes mujeres que vivieron violencia facilitada por tecnología tuvo después problemas en la escuela, lo que coincide con los hallazgos de nuestra Línea. A pesar de que esta violencia afecta el bienestar de las NNA, más del 40% de los casos nunca se comunicó a nadie y menos del 1% llegó a las autoridades, especialmente porque las víctimas no sabían a dónde acudir (UNICEF, 2026).

Una situación que comienza en línea puede continuar en el colegio, generar conflictos entre pares, afectar la asistencia a clases o limitar la participación en los espacios habituales. Por eso, acompañar la violencia digital requiere mirar más allá de la tecnología y prestar atención al contexto, las necesidades y las condiciones de seguridad de cada persona.

Desde Ser Valiente en Red (SVRED), entendemos el acompañamiento como una práctica feminista de escucha, orientación y cuidado. No se trata de tener todas las respuestas ni de resolver cada situación en solitario, sino de ayudar a que la persona comprenda sus opciones, identifique los apoyos disponibles y pueda dar pasos que contribuyan a su seguridad y bienestar.



Esta guía nace de la experiencia de formación, los ejercicios de simulación, las reflexiones de las voluntarias y el trabajo de fortalecimiento de la Línea. Busca convertir esos aprendizajes en herramientas prácticas que orienten las decisiones durante la atención.

1.2. ¿PARA QUÉ SIRVE ESTA GUÍA?

Esta guía tiene como objetivo fortalecer las capacidades de quienes acompañan para brindar una primera orientación frente a situaciones de violencia digital en contextos educativos, desde un enfoque feminista, de derechos humanos y de protección integral.

En concreto, ayuda a:

- Reconocer distintas manifestaciones de violencia digital y comprender cómo pueden presentarse de manera simultánea.
- Escuchar y formular preguntas pertinentes sin convertir la atención en un interrogatorio.
- Identificar necesidades, riesgos y factores de protección.
- Distinguir cuándo es necesario consultar al equipo, escalar una situación o derivar a un servicio especializado.
- Registrar la información necesaria de forma segura y anonimizada.
- Cerrar cada atención procurando que la persona comprenda sus opciones y los siguientes pasos disponibles.



La guía también busca ofrecer criterios compartidos para que las voluntarias puedan tomar decisiones con mayor seguridad, incluso cuando una situación no encaja completamente en una categoría o plantea dudas que no tienen una respuesta inmediata.

1.3. ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA?

Esta guía está dirigida a personas y equipos que acompañan, orientan o intervienen frente a situaciones de violencia digital en contextos educativos, como voluntarias, organizaciones sociales, equipos educativos y quienes trabajan en la promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Busca ser un recurso práctico para quienes necesitan comprender qué está ocurriendo, identificar posibles riesgos, brindar una primera orientación y reconocer cuándo corresponde solicitar apoyo especializado o activar rutas de protección. La guía puede utilizarse como material de consulta durante la atención de casos, como herramienta de formación y como apoyo para la revisión colectiva de situaciones complejas. Sus orientaciones promueven una atención cuidadosa, empática y respetuosa de la autonomía, la privacidad y los derechos de las personas acompañadas.

Aunque este recurso surge de la experiencia de SVRED en el acompañamiento de situaciones de violencia digital en contextos educativos, sus criterios y herramientas pueden servir como referencia para otros equipos y organizaciones. Las rutas institucionales, los contactos y los procedimientos de derivación deberán verificarse y adaptarse de acuerdo con el contexto de cada país y territorio.

¿1.4. ¿CÓMO UTILIZARLA?

La guía está organizada para que puedas leerla de principio a fin, pero también para que encuentres rápidamente la información que necesitas.

Cuando recibas una consulta, puedes seguir el flujo general de atención (3.2) y, según la situación, acudir a la fichas por tipo de violencia (3.6), las orientaciones técnicas (3.5), las pautas de escucha y cuidado (3.3), los criterios de riesgo (3.4) o el directorio de derivación (3.9).

No tienes que completar todas las preguntas ni utilizar todas las herramientas en cada caso. La información que solicites dependerá de lo que la persona relate, de sus necesidades y de los riesgos que haya que evaluar.

Esta guía orienta la toma de decisiones; no es un cuestionario que deba aplicarse de manera rígida. Si una situación genera dudas, aparecen señales de riesgo o la respuesta necesaria supera tus funciones, consulta a la coordinación, a la mentoría o al equipo especializado correspondiente. Pedir apoyo forma parte del modelo de atención.

Una idea para recordar: no tienes que resolverlo todo. Tu tarea es escuchar, identificar necesidades y riesgos, orientar, derivar cuando corresponda, registrar de manera segura y pedir apoyo cuando lo necesites.



2. HALLAZGOS Y APRENDIZAJES DEL PROCESO

2.1 HALLAZGOS PRELIMINARES DE LOS CASOS ATENDIDOS

ALCANCE DE ATENCIÓN

Entre mayo y octubre de 2026, la Línea de Ayuda de SVRED atendió 50 casos procedentes de Lima, Callao, Arequipa, Trujillo, Cusco e Iquitos. Las personas usuarias fueron, sobre todo, adolescentes escolarizadas, con edades que iban de los 12 a los 21 años.

Del total de casos, el 92% correspondió a NNA y el 8% correspondió a personas mayores de edad. En cuanto al género, 39 casos (78%) fueron de mujeres, 4 (8%) de varones y 2 (4%) de personas de género no binario; en los 5 casos restantes (10%), no se informó el género.

Respecto al canal de ingreso, el 72% de los casos (36) llegó a través de WhatsApp Business, la principal vía de acceso a la Línea. El 28% restante ingresó por derivación de organizaciones aliadas (12 casos) o por correo institucional (2 casos). Las derivaciones procedieron principalmente de Lima y, en menor medida, de Iquitos y Arequipa.

En cuanto al nivel de riesgo, en Cusco e Iquitos, el 83% de los casos fue de riesgo medio o alto, frente al 62% en Lima y Callao. Por ello, una presencia constante de la Línea en ambas zonas, que incluya atención en lenguas originarias, permitiría acercar el servicio a estas poblaciones y orientarlas sobre los servicios del Estado, que suelen concentrarse en las capitales de departamento.

TIPOS DE VIOLENCIA DIGITAL IDENTIFICADOS

La categoría de acoso, hostigamiento y ciberacoso fue la más frecuente (28%), seguida de la difusión no consentida de imágenes íntimas (18%) y la suplantación de identidad (14%). En conjunto, las formas de violencia sexualizada (difusión no consentida de imágenes íntimas, sextorsión, deepfakes y grooming) representaron el 38% de los casos. Son también las de mayor gravedad y afectan principalmente a mujeres jóvenes y a personas de género no binario.

TABLA 1. FRECUENCIA DE TIPOS DE VIOLENCIA DIGITAL

Tipo de violencia digital	N.° de casos	%
Acoso / hostigamiento / ciberacoso	**14**	**28 %**
Difusión no consentida de imágenes íntimas	**9**	**18 %**
Suplantación de identidad	**7**	**14 %**
Sextorsión / chantaje sexual	**6**	**12 %**
Hackeo / acceso no autorizado a cuentas	**5**	**10 %**
Doxxing / exposición de datos personales	**3**	**6 %**
Grooming / posible captación	**2**	**4 %**
Deepfake / contenido manipulado	**2**	**4 %**
Discurso de odio / agresiones discriminatorias	**2**	**4 %**
Total	**50**	**100 %**

Nota: elaboración propia.

De los casos de violencia sexualizada, el 53% se catalogó como de riesgo alto, y todos requirieron al menos dos de los tres ejes de apoyo que ofrece la Línea. Estos casos muestran que, en el entorno digital, la sexualidad de las adolescentes se convierte en objeto de exposición y extorsión, tanto por parte de compañerxs y personas cercanas como de personas desconocidas. El daño se agrava por normas sociales que culpabilizan a las víctimas, como muestran las notas de recepción de los casos: las personas usuarias expresan temor a que sus compañerxs o familiares se enteren de lo ocurrido y manifiestan necesitar orientación psicoemocional.

El predominio del acoso, hostigamiento y ciberacoso coincide con la investigación del INEGI (2024) en México, según la cual el 26,6% de las mujeres y el 22,9% de los hombres experimentaron ciberacoso. En el Perú, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2025) reporta que, durante 2024, 12 adolescentes de entre 12 y 17 años denunciaron hostigamiento, insultos y ciberamenazas a través de la plataforma noalacosovirtual.pe. Sin embargo, no hay estadísticas actualizadas ni más detalladas para NNA, y este dato debe tomarse con cautela porque refleja un subregistro. En la matriz de registro de la Línea, todos los casos de ciberacoso se catalogaron como de riesgo medio o bajo. No obstante, como se reportó en México (INEGI, 2024), el ciberacoso no suele ocurrir de forma aislada, sino que se relaciona con insinuaciones sexuales o con el envío de contenido sexual no solicitado.

En relación con ello, el 66% de casos presentaron una violencia asociada, sobre todo los que tenían un componente sexualizado. Esta puede ser acoso, difusión no consentida de imágenes íntimas, sextorsión, discurso de odio, doxxing o suplantación, y requiere integrar rápidamente orientación técnico-digital, legal y psicoemocional. Por ello, la matriz de registro no debería obligar a clasificar cada situación en una sola categoría, sino permitir identificar una violencia principal y otras asociadas. Entre las situaciones más graves está la difusión de imágenes sumada a acoso o doxxing, lo que muestra que la violencia tiene múltiples dimensiones y un impacto tanto individual como social.

La asociación de violencias también se refleja en los espacios digitales donde ocurre.

WhatsApp fue la plataforma principal en 19 casos, pero intervino en 34 casos (68%), pues funciona como canal de comunicación rápida entre escolares.

Instagram, por su parte, apareció en los casos de suplantación, hackeo, sextorsión y difusión no consentida de imágenes íntimas (3 de cada tipo).

Mientras que TikTok se registró en hechos de exposición pública.

Comprender cómo las personas agresoras usan cada plataforma de forma estratégica y cómo la violencia se extiende entre ellas permitiría diseñar rutas específicas para cada una.

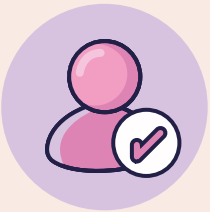
VÍNCULO CON LA PERSONA AGRESORA

¿QUIÉNES EJERCIERON VIOLENCIA?



ESTUDIANTES Y GRUPOS DE PARES

En 26 casos (52%), quienes ejercieron la violencia fueron estudiantes que compartían o habían compartido el aula con la persona usuaria, o grupos de pares; en su mayoría, se trató de ciberacoso.



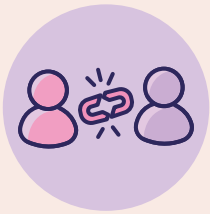
PERSONAS CONOCIDAS O DE CONFIANZA

En cambio, las personas conocidas o de confianza aparecieron únicamente en situaciones de violencia sexualizada.



PERSONAS DESCONOCIDAS

Mientras que las personas desconocidas fueron identificadas sobre todo en hechos de suplantación, sextorsión y grooming.



ESTUDIANTES Y GRUPOS DE PARES

Las personas usuarias también señalaron a exparejas como responsables de la difusión de imágenes íntimas, doxxing, suplantación de identidad y sextorsión: se trata de violencia ejercida tras el fin de la relación, no de un simple “despecho”.

Estos datos muestran que, aunque suele afirmarse que las redes sociales facilitan la violencia por parte de personas desconocidas, quienes la ejercen son principalmente personas cercanas. Del mismo modo, el estudio de UNICEF (2026) en 21 países encontró que el 57% de los casos involucró a una persona que la niña o el niño ya conocía y que, en nueve de esos países, más de uno de cada cuatro casos fue cometido por otro niño o niña. **Asimismo, la violencia digital se vincula con formas previas de agresión y control, de modo que la tecnología se convierte en una herramienta para acosar por distintas vías o para prolongar el control una vez terminada la relación.**

COMPRENSIÓN DEL RIESGO

En el grupo de adolescentes de 12 a 14 años, todos los casos se catalogaron como de riesgo medio o alto. Los de riesgo alto correspondieron a ***grooming*** por parte de una persona adulta desconocida, sextorsión y difusión de imágenes por parte de una expareja. Más de la mitad de los casos de este grupo etario fueron de violencia sexualizada

Desde la recepción de los casos que involucran NNA, es importante garantizar una atención que no culpabilice ni revictimice. Por lo tanto, la Línea aplica los principios de minimización de datos y de registro anonimizado.

Respecto a los factores de riesgo, los más frecuentes fueron:

Aislamiento

Temor a consecuencias escolares y familiares

Para el caso de las adolescentes, el miedo a ser castigadas o a perder el acceso al celular retrasa la búsqueda de ayuda y facilita la extorsión.

La violencia también tuvo consecuencias en el bienestar de las personas usuarias.

En el plano psicológico, reportaron ansiedad, vergüenza, miedo y problemas de concentración.

En el social, se vieron afectadas sus relaciones con pares y su participación en actividades.

Y, en el educativo, señalaron dificultades para participar en clase, menor desempeño e incluso problemas de asistencia.

2.2 RESPUESTAS DE LA LÍNEA

De los tres ejes que ofrece la Línea (técnico-digital, legal informativo y psicoemocional).

El técnico-digital estuvo presente en 46 casos (92%)

El legal, en 29 (58%)

Y el psicoemocional, en 19 (38%)

Solo cinco casos integraron los tres ejes.

Cabe resaltar una discordancia en el eje psicoemocional: aunque 34 casos reportaron afectación emocional, 20 de ellos no recibieron este acompañamiento. La diferencia puede deberse a varios motivos: que la persona usuaria no deseara recibirlo, que ya contara con acompañamiento en otro espacio o que no hubiera sido informada de esta posibilidad. Por ello, es que no hubiera sido informada de esta posibilidad. Por ello, es importante que la voluntaria de la Línea explique en qué consiste el acompañamiento psicoemocional y cuáles son sus alcances, y que aclare que, si no se solicitó en el primer contacto, puede activarse más adelante.



2.3. APRENDIZAJES DEL PROCESO

NECESIDADES EN LA ATENCIÓN

EVALUACIÓN DEL RIESGO



Surgió la necesidad de contar con un mecanismo práctico para clasificar el riesgo (por ejemplo, un esquema de niveles o un semáforo) que permitiera tomar decisiones sin convertir la valoración en una fórmula rígida.valoración en una fórmula rígida.

INFORMACIÓN QUE SURGE AL FINAL DE LA CONVERSACIÓN



Varias voluntarias expresaron dudas sobre qué hacer cuando aparece información importante **hacia el final de la conversación.** Por ejemplo, en un caso, una adolescente refirió que había dejado de asistir a clases, y no quedó claro dónde pasaba el horario escolar. Este dato puede modificar la valoración de riesgo, pero plantea la pregunta de cómo profundizar sin abrumar con preguntas. Por eso, la atención requiere herramientas para reabrir **una línea de indagación** cuando surge nueva información relevante, sin perder la lógica de escucha y cuidado.

QUÉ PREGUNTAR Y QUÉ NO PREGUNTAR

Una preocupación recurrente fue cómo distinguir entre una pregunta necesaria para evaluar el caso y otra que pudiera sentirse invasiva. La duda surgió sobre todo en relación con estos temas:

- mensajes entre la persona acompañada y quien ejerce la violencia;
- contenido sexual;
- orientación sexual;
- discapacidad;
- situación familiar;
- ausencia de redes de apoyo.

FORMACIÓN DE VOLUNTARIAS

Los ejercicios de simulación permitieron observar en las voluntarias **compromiso, disposición y capacidad de escucha**, pero también inseguridad al trasladar los contenidos de la formación a una conversación concreta. Las principales dificultades no parecen residir solo en "saber la teoría", sino en **decidir qué información es prioritaria, reconocer riesgos, saber cuándo detenerse, consultar o derivar, y manejar situaciones que no siguen una ruta evidente**. Además, se observó la necesidad de contar con herramientas que reduzcan la carga cognitiva durante la atención.

CONCLUSIONES

Uno de los principales aprendizajes fue la necesidad de fortalecer la atención a NNA, particularmente en la evaluación del riesgo, la minimización de datos, la identificación de redes de apoyo y la actuación frente a situaciones que pueden escalar o requerir protección especializada.

El acompañamiento a las voluntarias debe entenderse como un proceso continuo. La revisión colectiva de casos, la consulta ante situaciones complejas, la retroalimentación y el cuidado del equipo serán fundamentales para desarrollar capacidades y sostener la participación en el tiempo.

3. GUÍA PRÁCTICA DE ACOMPAÑAMIENTO

Esta sección reúne herramientas concretas para acompañar situaciones de violencia digital en contextos educativos.

Cada situación tiene características particulares: las manifestaciones de violencia digital pueden combinarse, cambiar con el tiempo o revelar nuevos riesgos a medida que avanza la conversación. Por eso, las orientaciones de esta guía deben adaptarse a las necesidades de cada persona y al contexto en el que ocurre la violencia.

3.1. ALCANCES Y PRINCIPIOS DE LA LÍNEA DE AYUDA



3.1.1. ¿QUÉ SIGNIFICA ACOMPAÑAR?

Acompañar una situación de violencia digital significa ofrecer un espacio de escucha, orientación inicial y acceso a información que permita a la persona comprender sus opciones y reconocer qué apoyos podrían serle útiles.

En contextos educativos, este acompañamiento puede abarcar hechos que ocurren entre estudiantes, agresiones en redes sociales vinculadas a la comunidad educativa, difusión de contenido sin consentimiento, suplantación de identidad, amenazas, hostigamiento y otras formas de violencia que afectan la seguridad, el bienestar o la participación educativa.

El acompañamiento no consiste en resolver el caso por la persona ni en asumir el control de sus decisiones, sino en escuchar, identificar necesidades, orientar dentro de nuestras competencias y facilitar el acceso a otras formas de apoyo cuando corresponda.

Acompañar es contribuir a que una persona tenga más información, opciones y apoyo para afrontar la situación que está viviendo.

3.1.2. ¿QUÉ PODEMOS OFRECER?

Nuestro trabajo puede articular tres ejes que se complementan: **la orientación técnico-digital, la orientación legal informativa y el acompañamiento psicoemocional inicial.** No son excluyentes: una situación de hostigamiento escolar, por ejemplo, puede requerir a la vez medidas de seguridad digital, información sobre las rutas educativas y legales, y escucha emocional. Los alcances y cuidados de cada eje se detallan en el apartado 3.5.

3.1.3. ¿QUÉ NO NOS CORRESPONDE HACER?

Es importante reconocer los límites del acompañamiento para evitar asumir responsabilidades que exceden nuestras funciones o generar expectativas que no podemos cumplir. Quienes acompañamos no debemos:



Asumir la representación legal de la persona ni garantizar resultados jurídicos o institucionales.



Realizar diagnósticos psicológicos o terapia.



Sustituir los servicios de emergencia, protección o atención especializada.



Acceder a las cuentas o dispositivos de la persona ni realizar intervenciones técnicas en su nombre fuera de los procedimientos autorizados.



Solicitar, descargar, reenviar o conservar innecesariamente material íntimo, especialmente cuando involucra a niñas, niños o adolescentes.



Presionar a la persona para que denuncie, confronte a quien ejerce la violencia o tome una decisión para la que no está preparada.



Prometer que un contenido será retirado, que una institución responderá o que una acción determinada resolverá el caso.

Reconocer estos límites no significa dejar sola a la persona, sino identificar qué tipo de apoyo podemos ofrecer, cuándo necesitamos pedir ayuda y cómo facilitar el acceso a otras rutas de atención.

3.1.4. PRINCIPIOS PARA ORIENTAR NUESTRAS DECISIONES

Los principios de atención deben reflejarse en las preguntas que hacemos, las opciones que ofrecemos, los datos que recogemos y las decisiones que tomamos durante el acompañamiento

Principio	¿Cómo se aplica durante la atención?
Escucha activa y empatía	Escuchamos sin juzgar, permitimos que la persona relate a su ritmo y reconocemos sus emociones sin minimizar lo ocurrido.
Autonomía	Presentamos opciones, explicamos sus posibles implicaciones y respetamos las decisiones de la persona dentro de los límites de protección aplicables.
Consentimiento e información clara	Explicamos el propósito de las preguntas, el uso de la información y las posibles derivaciones. Evitamos solicitar datos innecesarios.
Confidencialidad y privacidad	Tratamos la información con reserva, limitamos su acceso y explicamos los límites de confidencialidad previstos en el protocolo aplicable.
Minimización de datos	Recogemos solo la información necesaria para comprender la situación, evaluar riesgos, orientar y registrar la atención.
No revictimización	Evitamos culpabilizar, insistir en detalles innecesarios o solicitar pruebas íntimas para creer el relato.
Protección integral de NNA	Priorizamos la seguridad, la privacidad, la autonomía progresiva y el interés superior de niñas, niños y adolescentes.
Enfoque feminista e interseccional	Consideramos las relaciones de poder y las desigualdades que pueden influir en la experiencia de violencia y en el acceso a los apoyos.
Cuidado colectivo	Consultamos ante las dudas, reconocemos los límites del rol y solicitamos apoyo cuando una situación nos sobrepasa.

3.1.5 ¿QUÉ HACER CUANDO LOS PRINCIPIOS PARECEN ENTRAR EN TENSIÓN?

Durante una atención, pueden surgir decisiones difíciles. En estas circunstancias, no debemos aplicar los principios de manera aislada. Es necesario comprender qué está en juego, solicitar únicamente la información imprescindible y consultar el protocolo o al equipo responsable cuando la situación requiera una decisión especializada.

Algunas pautas para orientarnos son:

Si necesitas hacer una pregunta sensible, explica por qué puede ser relevante para que la persona comprenda su propósito.



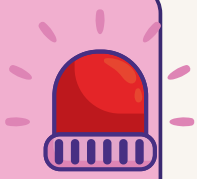
Si una persona no quiere responder, no insistas automáticamente. Valora si puedes continuar con la información disponible y si existe algún riesgo que requiera una acción adicional.



Si una niña, niño o adolescente no identifica a una persona adulta de confianza, no asumas que su familia o colegio constituyen necesariamente una red segura. Consulta las alternativas de protección disponibles.



Si aparece un riesgo grave o inminente, prioriza la seguridad y activa los procedimientos de consulta, protección o atención urgente que correspondan.



Si no sabes qué hacer, no improvises una respuesta: consultar forma parte de una atención responsable.



3.2. FLUJO GENERAL DE ATENCIÓN

El flujo de atención organiza los pasos que pueden orientar el acompañamiento desde el primer contacto hasta el registro y el cierre.

No todas las conversaciones avanzarán de la misma manera. La persona puede compartir información nueva, expresar una necesidad que no había identificado al inicio o dejar de responder antes del final. El flujo debe ayudarnos a tomar decisiones, no obligarnos a seguir una secuencia rígida.

LOS SIETE PASOS DE UNA ATENCIÓN

1 Recibir y generar un espacio seguro

Acogemos a la persona con un lenguaje claro y cercano. Le damos tiempo para explicar por qué busca apoyo, sin comenzar con una batería de preguntas ni exigir un relato completo.



2 Explicar el alcance del acompañamiento

Informamos brevemente qué puede ofrecer el servicio, cuáles son sus límites y cómo se tratará la información. Cuando la confidencialidad tenga restricciones por razones de protección o seguridad, debemos explicarlas conforme al protocolo aplicable.



3 Escuchar e identificar la situación

Buscamos comprender qué está ocurriendo, qué necesita la persona, qué formas de violencia podrían estar presentes y qué información hace falta para orientar. No es necesario completar la matriz de registro en este momento.



4 Evaluar si existe un riesgo que requiera atención prioritaria

Identificamos señales de peligro para la integridad física o sexual, exposición de datos que pueda facilitar daños fuera de línea, amenazas de difusión de contenido íntimo, posibles situaciones de explotación o captación de NNA y riesgo de autolesión o suicidio.

Si aparecen señales de riesgo grave o inminente, priorizamos la seguridad y consultamos o activamos la ruta correspondiente antes de continuar con una atención ordinaria.

5 Brindar orientación inicial

Según las necesidades identificadas, ofrecemos orientación técnico-digital o legal informativa, acompañamiento psicoemocional inicial o una combinación de estos apoyos. Procuramos que las indicaciones sean claras, pertinentes y compatibles con los alcances del servicio.



6 Consultar o derivar cuando corresponda

Si la situación requiere conocimientos especializados, una medida de protección o una actuación que excede nuestras funciones, consultamos al equipo responsable o facilitamos el acceso a una ruta de derivación. Explicamos a la persona por qué se propone esa alternativa y qué opciones tiene.



7 Registrar y cerrar la atención

Dejamos constancia de la información necesaria de manera segura y anonimizada. Antes de terminar, procuramos que la persona comprenda las opciones conversadas, los siguientes pasos y los recursos disponibles si su situación cambia o aumenta el riesgo.



3.2.1. EL FLUJO COMO HERRAMIENTA DE DECISIÓN

Los pasos anteriores constituyen una referencia general, pero la atención puede requerir volver a una etapa previa, por ejemplo, cuando surge información nueva. En este caso, corresponde detenerse, reconocerla, evaluar si cambia el nivel de riesgo y consultar si no tenemos claridad sobre cómo proceder. Qué hacer si la persona deja de responder se explica en el apartado 3.8. riesgo y consultar si no tenemos claridad sobre cómo proceder. Qué hacer si la persona deja de responder se explica en el apartado 3.8.

3.2.2. MAPA RÁPIDO DE DECISIÓN

Si durante la atención	¿Qué hacer?
Hay indicios de amenaza grave o riesgo inminente.	Prioriza la seguridad, consulta y activa la ruta urgente correspondiente.
La persona necesita orientación jurídica o atención especializada.	Explica los alcances del servicio y facilita una derivación adecuada.
No tienes certeza sobre qué preguntar, recomendar o registrar.	Explica los alcances del servicio y facilita una derivación adecuada.
La persona deja de responder antes de cerrar la conversación.	Registra lo conocido y lo pendiente; sigue el protocolo de consulta y seguimiento aplicable.

3.2.3. ANTES DE CERRAR, VERIFICA

Antes de dar por concluida una atención, revisa estos puntos:

- ¿Comprendí qué necesita la persona y cuál es la principal situación que refiere?
- ¿Identifiqué si hay señales de riesgo que requieran consulta o atención prioritaria?
- ¿Expliqué las rutas de apoyo o derivación pertinentes?
- ¿La persona comprende los siguientes pasos que conversamos?
- ¿Registré la información necesaria sin incluir datos o materiales sensibles que no hagan falta?
- ¿Queda algún punto que deba consultar con la coordinación, la mentoría o el equipo especializado?

Esta revisión no debe convertirse en una lista de requisitos que retrase una actuación urgente. Cuando existe riesgo grave o inminente, la prioridad es la seguridad y la activación de la ruta correspondiente.



Idea clave: una atención adecuada no se mide por la cantidad de preguntas realizadas ni por el volumen de información registrada, sino por la pertinencia de la orientación, el cuidado con que se toman las decisiones y la claridad de los siguientes pasos.

3.3. ESCUCHA, PREGUNTAS ORIENTADORAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

La primera tarea durante una atención es comprender qué necesita la persona, sin exigirle que relate todo lo ocurrido ni convertir la conversación en un interrogatorio. Las preguntas deben ayudar a identificar la situación, valorar posibles riesgos y ofrecer una orientación pertinente.

ACOGER Y ESCUCHAR

Puedes comenzar con frases como:

- Gracias por escribirnos. Podemos ir paso a paso.
- No tienes que contarnos todo de golpe.
- No necesitas demostrarnos lo ocurrido para que podamos escucharte y orientarte.
- ¿Qué es lo que más te preocupa en este momento?

¿Qué necesitamos conocer?	Preguntas orientadoras
Situación	▪ ¿Qué está pasando? ▪ ¿Desde cuándo ocurre?
Contexto digital	▪ ¿En qué plataforma está ocurriendo? ▪ ¿Sigue sucediendo?
Contexto escolar	▪ ¿Esto está relacionado con alguien de tu colegio o entorno educativo?
Necesidad inmediata	▪ ¿Qué te gustaría resolver primero?
Seguridad	▪ ¿Hay algo que te preocupe que pueda pasar si tomamos alguna medida?
Impacto y agencia	▪ ¿Esto ha cambiado algo en tu rutina? ▪ ¿Qué te ayudaría a sentirte con más seguridad?
Redes de apoyo	▪ ¿Hay alguien de tu confianza a quien puedas acudir?

Si necesitas preguntar sobre mensajes, contenido sexual, orientación sexual, discapacidad o situación familiar, explica primero por qué esa información podría ser relevante. No solicites detalles íntimos ni datos sensibles por curiosidad.

EXPLICAR LA CONFIDENCIALIDAD

Antes de profundizar, explica cómo se utilizará la información y cuáles son los límites de confidencialidad del servicio. Evita prometer confidencialidad absoluta: cuando exista un riesgo grave o una situación que requiera activar mecanismos de protección, deberán aplicarse los procedimientos correspondientes.

Puedes decir:

Vamos a cuidar tu información y solo te pediremos los datos necesarios para orientarte. Si identificamos una situación que requiera activar una ruta de protección, te explicaremos qué tenemos que hacer y por qué.

IDENTIFICAR NECESIDADES ANTES DE ORIENTAR

Antes de recomendar una acción, verifica qué necesita la persona y qué riesgos podrían existir. Una recomendación técnicamente correcta no siempre es la más segura.

Recuerda: pregunta para comprender y orientar, no para completar todos los campos de la matriz de registro. Si surge información nueva que pueda modificar la valoración del riesgo, retómala con cuidado y consulta si tienes dudas.

3.4. TRIAJE, EVALUACIÓN DE RIESGO Y CRITERIOS DE ESCALAMIENTO

El triaje (la clasificación inicial según la urgencia) permite identificar qué necesita atención prioritaria antes de continuar con la orientación habitual. La gravedad no depende únicamente del tipo de violencia digital: también importan las amenazas, la posibilidad de daño fuera de línea, la escalada de la situación, la posibilidad de que quien agrede llegue a la persona y las condiciones de protección disponibles.

SEÑALES QUE REQUIEREN ATENCIÓN ESPECIAL

Observa si aparecen:


Amenazas concretas de daño físico, secuestro o violencia sexual.


Extorsión, chantaje sexual o amenazas de difusión de imágenes íntimas.


Posible grooming, solicitudes sexuales de personas adultas o intentos de encuentros secretos con NNA.


Exposición del domicilio, el colegio, el teléfono o la ubicación, acompañada de amenazas o acoso.


Riesgo de autolesión o suicidio.


Violencia familiar o escolar, represalias o ausencia de una persona adulta segura.


Situaciones en las que revelar lo ocurrido o contactar a determinadas personas podría aumentar el peligro.

Estas señales no constituyen por sí mismas una escala clínica. La valoración requiere considerar las circunstancias concretas y consultar al equipo cuando corresponda.

Tres niveles operativos de respuesta

Nivel orientativo	¿Qué significa?	¿Cómo actuar?
Peligro inmediato	Hay una amenaza inminente para la integridad o una crisis que requiere respuesta urgente.	Prioriza la seguridad y activa la ruta urgente o de protección correspondiente. No esperes la respuesta del equipo si la demora puede aumentar el peligro.
Riesgo alto o creciente	Hay amenazas, escalada, exposición que puede facilitar daño o factores de protección insuficientes que requieren evaluación prioritaria.	Consulta al equipo responsable, identifica medidas de protección y facilita la derivación correspondiente.
Sin peligro inmediato identificado	Con la información disponible no se observan señales de peligro inmediato. Esto no significa que la violencia sea leve o que no exista riesgo.	Continúa con la orientación, identifica necesidades y acuerda los siguientes pasos. Reevalúa si aparece información nueva.

PREGUNTAS BREVES PARA VALORAR EL RIESGO

Formula únicamente las preguntas necesarias según la situación:

- ¿Te han amenazado con hacerte daño fuera de internet?
- ¿Quien te agrede sabe dónde estás o puede acercarse a ti?
- ¿Esto ha aumentado o han ocurrido cosas nuevas últimamente?
- ¿Hay alguien que pueda ayudarte de forma segura en este momento?
- Si aparecen señales de riesgo autolesivo: ¿Sientes que podrías hacerte daño ahora?

Si la persona manifiesta riesgo de autolesión o suicidio, no manejes la situación como una atención ordinaria. Prioriza la seguridad, consulta y activa el apoyo especializado o urgente previsto en el protocolo.

¿CUÁNDO ESCALAR O CONSULTAR?

Escala la atención cuando el riesgo pueda superar las capacidades del servicio, existan dudas sobre la protección de NNA o la situación requiera una decisión especializada.

No hagas lo siguiente: asumir que una persona está segura porque no menciona amenazas explícitas; recomendar bloquear, denunciar o confrontar sin valorar los riesgos; o interpretar la ausencia de redes de apoyo como un motivo para cerrar la atención.

La clasificación orienta las decisiones, pero no reemplaza el juicio cuidadoso, la consulta ni los protocolos institucionales. Cada organización deberá validar sus criterios de escalamiento con su equipo responsable.

3.5. LOS TRES EJES DE ACOMPAÑAMIENTO: TÉCNICO-DIGITAL, LEGAL Y PSICOEMOCIONAL

Una misma situación puede requerir más de un tipo de orientación. Los tres ejes se complementan y deben responder a las necesidades identificadas, sin exceder las funciones de la Línea



A. ORIENTACIÓN TÉCNICO-DIGITAL

Objetivo: reducir riesgos digitales y informar sobre seguridad, privacidad, preservación de información y mecanismos de reporte.

Podemos orientar sobre:

- Revisión de privacidad y seguridad de cuentas.
- Recuperación de cuentas vulneradas mediante procedimientos oficiales.
- Preservación de información relevante, cuando corresponda.
- Reporte de cuentas, publicaciones o contenidos en las plataformas correspondientes.
- Medidas de seguridad ajustadas al contexto y a las decisiones de la persona.

Cuidados importantes: no accedas directamente a las cuentas o dispositivos de la persona. No solicites ni almacenes innecesariamente material íntimo, especialmente si involucra a NNA. Antes de recomendar bloquear, restringir o reportar, valora si esa acción podría aumentar el riesgo o provocar represalias.

B. ORIENTACIÓN LEGAL INFORMATIVA

Objetivo: facilitar información general sobre derechos, alternativas de actuación y rutas institucionales.

Podemos orientar sobre:

- Posibles vías de atención o denuncia según la situación.
- Recursos vinculados con violencia escolar y protección de NNA.
- Servicios especializados que puedan ofrecer asesoría o representación jurídica.
- Información que puede ser útil preservar para una eventual actuación institucional sin exponer datos sensibles.

Cuidados importantes: la Línea no brinda patrocinio ni representación legal. No asegures que un hecho constituya un delito sin la evaluación correspondiente ni garantices resultados. Las rutas, los contactos y los procedimientos deben verificarse según el país y el territorio.

C. ACOMPAÑAMIENTO PSICOEMOCIONAL INICIAL

Objetivo: ofrecer escucha, validación emocional e identificación de necesidades inmediatas y posibles redes de apoyo.

Podemos orientar sobre:

- Reconocer las emociones sin minimizarlas.
- Dar tiempo y espacio para que la persona se exprese.
- Preguntar qué necesita en ese momento.
- Explorar si existe una persona o servicio seguro al que pueda acudir.
- Orientar hacia atención especializada cuando sea necesaria.

Cuidados importantes: la Línea no ofrece terapia ni diagnósticos psicológicos. No culpabilices ni presiones a la persona para que continúe relatando. Ante una crisis que exceda la contención inicial, o ante señales de autolesión o suicidio, consulta y activa la ruta especializada correspondiente.

¿CÓMO DECIDIR QUÉ EJE UTILIZAR?

Empieza por la necesidad de la persona, no por la categoría de violencia.

- Si necesita proteger una cuenta, preservar información o reportar contenido, considera el **eje técnico-digital.**
- Si necesita conocer sus derechos o las posibles vías institucionales, considera el **eje legal informativo.**
- Si expresa angustia, miedo, vergüenza o desborde emocional, prioriza la escucha y el **acompañamiento psicoemocional inicial.**
- Si aparecen varias necesidades, **integra los ejes** y consulta o deriva según corresponda.

Los tres ejes no son rutas separadas ni excluyentes. La finalidad es brindar una respuesta coherente con la situación, reconocer los límites del acompañamiento y facilitar el acceso a otros apoyos cuando sean necesarios.

3.6. FICHA DE ORIENTACIÓN

La ficha de orientación, incluida como anexo al final de esta guía, es una herramienta de consulta rápida que ayuda a reconocer posibles manifestaciones de violencia digital, identificar información relevante y definir los siguientes pasos durante una atención. Su propósito no es ofrecer una respuesta automática para cada caso, sino facilitar la toma de decisiones y reducir la incertidumbre cuando se necesita actuar. No sustituye la matriz de registro ni los protocolos de atención: ayuda a ordenar la valoración inicial y a recordar los criterios básicos para actuar con cuidado

Recuerda: la ficha orienta; no reemplaza la escucha, la evaluación del riesgo ni el criterio de acompañamiento.

3.7. SITUACIONES COMPLEJAS Y ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Algunas situaciones requieren detenerse, revisar lo que sabemos y consultar antes de continuar. Un caso puede involucrar varias formas de violencia digital, revelar nuevos riesgos durante la conversación o presentar dificultades para acceder a una red de apoyo segura.

Cuando la atención involucra a niñas, niños y adolescentes (NNA), es necesario cuidar especialmente su seguridad, privacidad, autonomía progresiva y derecho a recibir un trato digno, sin culpabilización ni revictimización.

¿QUÉ HACER CUANDO EL CASO SE VUELVE COMPLEJO?



Si aparecen nuevas señales de riesgo: retoma la valoración del apartado 3.4 y prioriza la seguridad antes de continuar con la orientación habitual.



Si no tienes información suficiente: pregunta únicamente lo necesario para comprender el riesgo y decidir el siguiente paso. No completes los vacíos mediante suposiciones.



Si se combinan distintas formas de violencia: identifica la situación que requiere atención prioritaria y considera las demás manifestaciones asociadas. No fuerces el caso a encajar en una sola categoría.



Si la persona no cuenta con redes de apoyo: no presupongas que su familia o su institución educativa son espacios seguros. Explora, sin presionar, si existe alguna persona o servicio al que pueda acudir con confianza y consulta las alternativas de protección disponibles.



Si la persona no quiere denunciar o no está preparada para tomar una decisión: explica las opciones y sus alcances sin imponer una ruta. Si existe riesgo grave o inminente, aplica los procedimientos de protección correspondientes.



Si el caso excede tus funciones o conocimientos: consulta a la coordinación, a la mentoría o al equipo especializado. No tienes que resolver una situación compleja en soledad.

CUIDADOS ESPECÍFICOS CUANDO SE TRATA DE NNA

1. **ESCUCHAR SIN PRESIONAR.**
Permite que la persona se exprese a su ritmo. No exijas un relato completo ni solicites detalles íntimos que no sean necesarios.

2. **EXPLICAR CÓMO SE CUIDARÁ SU INFORMACIÓN.**
Utiliza un lenguaje comprensible para su edad y aclara los límites de la confidencialidad. No prometas mantener en secreto una situación si puede ser necesario activar una ruta de protección.

3. **EXPLORAR REDES DE APOYO SEGURAS.**
Pregunta si existe una persona adulta de confianza a quien pueda acudir. No asumas que debe ser necesariamente alguien de su familia o del colegio.

4. **VALORAR EL RIESGO DE REVELAR LA SITUACIÓN.**
Antes de recomendar informar a la familia o al colegio, considera si hacerlo podría exponer a la persona acompañada a represalias, violencia o mayor control. Tampoco descartes de antemano la participación de la familia o del colegio: la decisión debe tener en cuenta la seguridad, las necesidades de protección y los procedimientos aplicables.

5. **MINIMIZAR LA INFORMACIÓN RECOPILADA.**
No solicites imágenes íntimas ni datos identificatorios innecesarios. Utiliza los mecanismos autorizados y registra el caso de forma anonimizada.

6. **CONSULTAR Y ACTIVAR LA PROTECCIÓN CUANDO CORRESPONDA.**
Ante indicios de violencia sexual, explotación, amenazas graves u otras situaciones que puedan comprometer la integridad de la niña, niño o adolescente, consulta al equipo y pon en marcha la ruta de protección pertinente conforme al protocolo institucional y las obligaciones aplicables.

FRASES QUE PUEDEN AYUDAR:

- Gracias por contármelo. No tienes que explicarlo todo de golpe.
- ¿Hay alguna persona adulta de tu confianza que pueda apoyarte?
- ¿Te preocupa que alguien pueda hacerte daño si se entera de lo que está pasando?
- Quiero explicarte qué opciones tenemos y cómo podemos cuidar tu seguridad.
- No necesito que me envíes imágenes ni contenido íntimo para orientarte.

Recuerda. La ausencia de información no significa ausencia de riesgo. La falta de una red de apoyo tampoco significa que no existan alternativas. Cuando no tengas claridad sobre cómo proceder, consulta antes de recomendar una acción que pueda aumentar la exposición o el peligro.

La prioridad es escuchar, valorar la seguridad, respetar la participación de la niña, niño o adolescente y facilitar una respuesta de protección adecuada, sin asumir funciones que corresponden a servicios especializados.

3.8. REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LOS CASOS

Una atención no termina únicamente porque la conversación haya finalizado. Después de escuchar, valorar las necesidades y orientar a la persona, es importante registrar las acciones realizadas, identificar los asuntos pendientes y determinar si corresponde dar continuidad al acompañamiento.

Este proceso debe realizarse de manera segura y anonimizada, respetando la privacidad y los límites del servicio. El registro no debe convertirse en un relato exhaustivo de lo ocurrido ni en un repositorio de evidencias.

REGISTRO DE LA ATENCIÓN

Utiliza la matriz de registro para documentar la información que permita comprender la situación, las decisiones tomadas y los pasos acordados.

- Registra los hechos relevantes comunicados por la persona y distínguelos de las observaciones del equipo.
- Documenta las necesidades identificadas, la orientación brindada y las consultas o derivaciones realizadas.
- Deja constancia de los acuerdos, las tareas pendientes y la necesidad de seguimiento, cuando corresponda.
- Usa el código del caso y evita nombres, datos identificatorios innecesarios, conversaciones completas y material íntimo.
- Si no cuentas con información suficiente, registra lo que se pudo conocer y lo que quedó pendiente, sin completar vacíos mediante suposiciones.

En situaciones complejas o que involucran a NNA, el registro debe reflejar las acciones de protección y consulta que correspondan, sin incorporar detalles sensibles que no sean necesarios.

SEGUIMIENTO: ¿CUÁNDO CORRESPONDE?

El seguimiento debe responder a una necesidad identificada durante la atención. No todas las consultas requieren el mismo nivel de continuidad ni se debe asumir que siempre habrá nuevos contactos.

Define, de acuerdo con el protocolo de la organización, lo siguiente:

- **Qué queda pendiente:** una orientación, una derivación o una consulta que requiera continuidad.
- **Quién dará seguimiento:** la persona o el equipo responsable.
- **Cuándo se realizará: s**egún la prioridad y los procedimientos internos.
- **Qué canal se utilizará:** un canal seguro y adecuado para la persona acompañada.

Explica cualquier acuerdo de seguimiento con claridad y no prometas contactos posteriores si no están definidos. Si la persona no cuenta con una red de apoyo segura, valora esta necesidad con el equipo responsable, teniendo en cuenta las rutas de protección disponibles.

¿QUÉ HACER SI LA PERSONA DEJA DE RESPONDER?

Si la conversación termina antes de completar la valoración o de acordar un siguiente paso, registra la información disponible e identifica qué aspectos quedaron pendientes.

La falta de respuesta no significa necesariamente que el caso esté resuelto ni confirma por sí sola que exista una emergencia. Sin embargo, si durante la conversación surgieron señales de riesgo grave o inminente, consulta y actúa según el protocolo de protección; no esperes a que la persona vuelva a escribir si la demora puede aumentar el peligro.

En estos casos, cualquier acción posterior debe considerar la seguridad de la persona, la información disponible y los procedimientos de la organización.

3.9. DIRECTORIO DE SERVICIOS Y RUTAS DE DERIVACIÓN

Este directorio reúne servicios públicos que pueden complementar la orientación. La elección del servicio depende de las necesidades de la persona, el nivel de riesgo y su ubicación. No todas las situaciones requieren una denuncia ni una derivación institucional. Considera este directorio como una herramienta de consulta, no una ruta universal.

Servicio	¿Para qué casos?	Contacto y acceso
Policía Nacional del Perú (PNP)	Amenazas concretas o peligro inmediato para la integridad física.	105, central de emergencias. En situaciones que requieran respuesta urgente, no esperes una derivación ordinaria.
Línea 100 – MIMP	Orientación ante violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.	100, gratuito, las 24 horas. Información oficial.
Chat 100 – Warmi Ñan	Orientación por internet sobre prevención y atención de situaciones de violencia.	chat100.warminan.gob.pe. Verifica la disponibilidad del canal antes de derivar.
Centros Emergencia Mujer y Familia (CEM)	Atención especializada que puede incluir orientación legal, atención psicológica y apoyo social ante violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.	Consulta el directorio oficial de Warmi Ñan para ubicar el servicio más cercano y revisa su modalidad de atención.
Línea ANNA 1810 – MIMP	Orientación y articulación de servicios de protección cuando se vulneran los derechos de niñas, niños y adolescentes.	1810, llamada gratuita. La información oficial indica atención de lunes a sábado, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., excepto feriados. Información oficial.
SíseVe – Ministerio de Educación	Reporte y seguimiento de situaciones de violencia escolar, incluidas las que ocurren en redes sociales y afectan a estudiantes.	Plataforma SíseVe. WhatsApp: 991 410 000. Correo: siseve@minedu.gob.pe
Línea 113, opción 5 – MINSA	Orientación en salud mental, por ejemplo, ante ansiedad, depresión o situaciones de acoso escolar.	113, opción 5, gratuito y disponible las 24 horas.
Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC)	Atención especializada y ambulatoria en salud mental.	Consulta el directorio oficial del MINSA para ubicar el centro correspondiente. Ante riesgo de suicidio o conductas autolesivas, el MINSA indica que se puede acudir directamente al CSMC más cercano, sin referencia previa.
Ministerio Público – Fiscalía de la Nación	Presentación de denuncias cuando la persona decida recurrir a esta vía y corresponda según su situación.	Portal de denuncias en línea. Línea gratuita para informes y denuncias: 0800-00-205. La vía virtual solicita datos de identificación; orienta previamente sobre el alcance del trámite.

Sobre la actualización de datos: este directorio requiere revisión periódica. Antes de usarlo, verifica los canales, horarios y condiciones de acceso de cada servicio. Los contactos, procedimientos y requisitos legales deben validarse y adaptarse al país y la localidad donde se aplique esta guía.

PAUTAS PARA UTILIZAR EL DIRECTORIO

- Antes de compartir un contacto, confirma que corresponda al territorio y a la necesidad identificada. Comprueba horarios, requisitos y condiciones de acceso en la fuente oficial.
- En situaciones que involucran a NNA, considera la seguridad de la persona antes de contactar a familiares o instituciones educativas. Consulta al equipo cuando existan dudas sobre la ruta de protección aplicable.
- Explica las alternativas sin presionar a la persona para que denuncie. La derivación debe considerar su seguridad, privacidad y capacidad de decidir, dentro de los límites de protección que correspondan.
- Comparte datos personales, conversaciones o material íntimo solo cuando exista una razón justificada y siguiendo los procedimientos de protección de información de la organización.
- Registra la derivación y los pasos acordados según el protocolo interno.

3.10. CUIDADO DE LAS VOLUNTARIAS

Acompañar situaciones de violencia digital también nos atraviesa. Escuchar relatos de violencia, reconocer riesgos, recibir mensajes difíciles y tomar decisiones en momentos de incertidumbre puede despertar miedo, rabia, tristeza, angustia o una sensación de impotencia. Estas reacciones no significan que seamos menos capaces de acompañar: nos recuerdan que somos personas y que no podemos sostenerlo todo solas.

Cuidarnos también es una práctica política. No queremos reproducir, dentro de nuestros espacios feministas, la exigencia de estar siempre disponibles, poder con todo o dejar nuestras propias necesidades para después. El cuidado no puede depender únicamente de la capacidad individual de cada voluntaria para gestionar el desgaste; es una responsabilidad colectiva que requiere condiciones concretas para acompañar sin rompernos en el camino.

Durante la atención, recuerda:

- No tienes que resolverlo todo ni saber todas las respuestas. Puedes consultar, pedir apoyo o reconocer que una situación requiere intervención especializada.
- No cargues sola con un caso complejo o de riesgo. Compartir una duda con el equipo, siguiendo los cuidados de confidencialidad, también protege a la persona acompañada.
- Puedes reconocer tus límites y pedir una pausa cuando sea posible, sin descuidar la activación de las medidas urgentes.
- No prometas disponibilidad permanente ni resultados que no dependen de ti. Acompañar no significa responder a cualquier hora ni asumir la responsabilidad completa del caso.

DESPUÉS DE UNA ATENCIÓN DIFÍCIL, DATE UN MOMENTO PARA PREGUNTARTE:

- ¿Cómo me dejó esta conversación?
- ¿Hay algo del caso que necesito revisar o consultar con el equipo?
- ¿Necesito una pausa, compañía o apoyo para cerrar mi jornada?

No necesitamos compartir detalles que identifiquen a la persona acompañada para expresar cómo nos sentimos o pedir apoyo. La confidencialidad también forma parte de nuestro cuidado colectivo.

Como equipo, necesitamos sostener prácticas de cuidado que vayan más allá del autocuidado individual: espacios periódicos para revisar casos y dudas, acompañamiento ante situaciones complejas, distribución responsable de las tareas, pausas y respeto por los tiempos de descanso. Pedir apoyo no debe convertirse en motivo de culpa, y reconocer el cansancio no debe interpretarse como falta de compromiso.

También es importante recordar que nuestro acompañamiento tiene límites: escuchamos, orientamos, identificamos riesgos, consultamos y derivamos cuando corresponde. No somos terapeutas por el hecho de escuchar ni tenemos que convertirnos en las únicas responsables del bienestar o la seguridad de quien nos busca.

Recuerda: no tienes que poder con todo para hacer un buen acompañamiento. No tienes que tener la respuesta perfecta, resolver cada incertidumbre ni transformar cada dolor que escuchas en una tarea pendiente para ti. Tu trabajo importa, tu descanso importa y tu bienestar también forma parte de esta apuesta política.

Acompañar desde el feminismo es sostener la vida, reconocer nuestros límites y construir redes para que ninguna persona (ni quien busca ayuda ni quien la brinda) tenga que atravesar la violencia en soledad.



6. ACOMPAÑARNOS TAMBIÉN ES TRANSFROMAR

Esta guía no pretende ofrecer respuestas definitivas frente a todas las formas que puede tomar la violencia digital. Las tecnologías cambian, las violencias se transforman y cada persona vive sus experiencias desde condiciones, vínculos y contextos distintos. Por eso, acompañar requiere mucho más que seguir instrucciones: exige escucha, pensamiento crítico, disposición para aprender y la capacidad de reconocer cuándo necesitamos buscar apoyo.

Replicar esta guía no significa aplicarla de manera automática. Significa apropiarse de sus principios, revisar las rutas de atención disponibles, reconocer las particularidades de cada territorio y construir procedimientos que respondan a las necesidades reales de las personas. Significa también escuchar a niñas, niños y adolescentes, respetar la autonomía de quienes buscan ayuda y evitar que la intención de proteger termine reproduciendo nuevas formas de control, exposición o silenciamiento.

Frente a las violencias que buscan aislarnos, controlar nuestras voces y limitar nuestra participación, construir redes de apoyo es una forma de resistir y transformar nuestras condiciones de vida. No podemos prometer que cada acompañamiento resolverá una situación, pero sí podemos comprometernos a no reproducir la culpa, a escuchar sin juzgar, a actuar con responsabilidad y a seguir creando respuestas más seguras, justas y humanas.

Que esta guía sea un punto de partida, no una fórmula cerrada. Que circule, se adapte y se renueve con cada experiencia compartida. Y que nos recuerde, una y otra vez, que acompañar la vida también significa crear las condiciones para sostenerla juntas. Ninguna de nosotras debería tener que enfrentar la violencia en soledad, y construir redes para acompañarnos, cuidarnos y defender nuestros derechos también es parte de la transformación feminista que queremos hacer posible.

5. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Defensoría del Pueblo. (2026, 27 de febrero). Lima: *Defensoría del Pueblo capacita a personal de colegio Romeo Luna Victoria sobre derechos de niñas, niños y adolescentes en el ámbito escolar* [Nota de prensa]. **https://www.defensoria.gob.pe/lima-defensoria-del-pueblo-capacita-a-personal-de-colegio-romeo-luna-victoria-sobre-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-en-el-ambito-escolar/**

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2021). *Technology-facilitated gender-based violence: Making all spaces safe*. **https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-TFGBV-Making%20All%20Spaces%20Safe.pdf**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2025). *Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA) 2024: Presentación de resultados*. **https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2024/doc/mociba2024_resultados.pdf**

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (2024). *Resumen estadístico de alertas contra el acoso virtual: Periodo enero–setiembre 2024 [Boletín]. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. **https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7612747/6459204-reporte-estadistico-acoso-virtual-setiembre-2024.pdf**

UNICEF Office of Strategy and Evidence – Innocenti. (2026). *Through children's eyes: How digital technologies enable child sexual abuse*. UNICEF. **https://www.unicef.org/innocenti/media/13431/file/UNICEF-Innocenti-Through-Children's-Eyes-report-2026.pdf**

UNICEF Uruguay. (2026, 3 de septiembre). *A través de los ojos de la infancia* [Comunicado de prensa]. **https://www.unicef.org/uruguay/comunicados-prensa/atrav%C3%A9s-de-los-ojos-de-la-infancia**

6. ANEXO

FICHA DE ORIENTACIÓN

Acompañamiento inicial ante situaciones de violencia digital
Ser Valiente en Red · Herramienta de consulta rápida

1. COMPRENDER LA SITUACIÓN ¿Qué está ocurriendo?

Escucha el relato e identifica la situación principal y las posibles violencias asociadas.
Preguntas orientadoras:
- ¿Qué es lo que más te preocupa en este momento?
- ¿Dónde está ocurriendo? ¿Sigue pasando?
- ¿Qué necesitas resolver primero?

No es necesario reconstruir toda la historia ni completar todas las preguntas.

2. IDENTIFICAR RIESGOS Y NECESIDADES ¿Hay algo que requiera atención prioritaria?

Observa si hay amenazas contra la integridad, chantaje sexual, difusión de contenido íntimo, exposición de datos personales con riesgo asociado, posible captación de NNA, riesgo de autolesión o suicidio y situaciones en las que pedir ayuda podría aumentar el peligro. Si aparece peligro grave o inminente, prioriza la seguridad y activa la ruta de protección o atención urgente correspondiente.

3. DEFINIR LA ORIENTACIÓN INICIAL ¿Qué tipo de apoyo necesita la persona?

Técnico-digital: seguridad de cuentas, privacidad, preservación segura de información y reportes.
Legal informativo: información general sobre derechos y rutas institucionales.
Psicoemocional: escucha, validación y reconocimiento de necesidades inmediatas.
Los ejes pueden combinarse. No prometas resultados ni asumas funciones especializadas.

4. PREGUNTAR Y ACTUAR CON CUIDADO

Antes de hacer una pregunta o recomendar una acción, verifica:
- ¿Es necesario para comprender la situación o evaluar un riesgo?
- ¿He explicado por qué necesito esa información?
- ¿La acción propuesta podría aumentar el riesgo?
- ¿Estoy respetando la autonomía y la privacidad de la persona?
- ¿Necesito consultar al equipo antes de continuar?

Evita: culpabilizar, exigir pruebas íntimas, pedir datos innecesarios, recomendar acciones automáticamente o presionar para que denuncie.

5. CONSULTAR, DERIVAR Y DAR CONTINUIDAD

¿La situación supera el alcance de la atención inicial?
Consulta al equipo responsable cuando tengas dudas, existan riesgos relevantes o se requiera orientación especializada. Explica las opciones de derivación y verifica que la ruta y el canal de contacto sean adecuados y seguros. Si corresponde hacer seguimiento, acuerda cómo se realizará según el protocolo de la organización.

6. REGISTRAR Y CERRAR

Antes de terminar, comprueba que la persona comprende las opciones conversadas y los siguientes pasos acordados.
Registra, en la matriz de registro, las acciones realizadas, las derivaciones y las tareas pendientes, utilizando el código del caso y sin incluir datos identificatorios ni material sensible innecesario.

@servalienteenred

www.servalienteenred.com