

**Guillermo Cánovas.** Presidente de Protégeles, institución que protege la salud digital de los niños

# UN CENTRO DE SEGURIDAD EN INTERNET

## *para los niños españoles*

Protégeles nació en 2002 como organización, sin ánimo de lucro, para proteger la infancia. Desde entonces, ha aumentado el personal, de dos voluntarios a 13 profesionales, y ha profesionalizado totalmente la atención a las personas. Lleva a cabo una ingente labor que abarca desde la mediación en conflictos que tienen que ver con los niños hasta la resolución del problema. Su equipo multidisciplinar se pone en contacto con los centros educativos y con las redes sociales donde se han alojado contenidos que suponen un atentado contra un menor o contra su integridad y la de sus familias.

**P**rotégeles es el Centro de Seguridad en Internet para los menores en España, dependiente del Safer Internet Programme de la Comisión Europea. Guillermo Cánovas, su presidente, recientemente condecorado con la Cruz de la Orden del Mérito, advierte de que «no hay suficiente conciencia por parte de los padres sobre la necesidad de implicarse en la seguridad de sus hijos», es decir, en responsabilizarse de su salud digital.

### ¿Qué motivó la creación de Protégeles?

—Surgió en 2002 ante la necesidad de dar respuesta a la cantidad de contenidos

ilegales que estaban en esos momentos colgándose en Internet, sobre todo pornografía infantil. La legislación que hay sobre pornografía infantil en España es relativamente reciente. Tiene menos de 15 años. Asimismo, vimos la necesidad de procurar la seguridad de los menores mediante otras vías, no solo con la persecución de los contenidos ilegales. La principal forma es la educación. Empezamos a dar formación a alumnos y alumnas, a padres y madres, a profesores, a personal

médico de hospitales y centros de salud. Del mismo modo, impartimos formación a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Hemos llegado directamente a casi 200.000 alumnos y hemos estado ya en más de 1.300 colegios físicamente.

### Una tercera vía de actuación es la de las líneas de ayuda orientadas al mismo fin...

—En efecto. Observamos que la prevención no es suficiente. La educación es fundamental para evitar todos los problemas relacionados con la seguridad en Internet y con los menores. Si bien, a pesar de todo y hagamos lo que hagamos,

**«No hay suficiente conciencia de los padres sobre la necesidad de implicarse en la seguridad de sus hijos»**





siempre habrá menores que tengan problemas. Por ello, tenemos varias líneas de ayuda: sobre *ciberbullying* [acoso entre iguales en el entorno de las nuevas tecnologías]; sobre *cibergrooming* [método utilizado por pederastas para contactar con menores en redes sociales o chats y convencerles para que posen desnudos ante la *webcam* y luego someterles a chantaje]; sobre tecnoadicciones, y sobre trastornos de la conducta alimentaria. Disponemos de otra línea de atención para padres. La característica principal de nuestras líneas de ayuda es que están profesionalizadas. Las personas que trabajan en ellas son profesionales, no son voluntarios. Son equipos multidisciplinares. Hay abogados, psicólogos, expertos en seguridad, técnicos informáticos, etcétera. Toda la atención

## «Nuestras líneas de ayuda están profesionalizadas con equipos multidisciplinares»

es anónima, personalizada y gratuita. En los últimos tres años, hemos trabajado con unos 1.400 casos distintos.

### **La sociedad, en especial los padres y los menores, ¿está concienciada de esos problemas?**

—No hay suficiente conciencia por parte de los padres sobre la necesidad de implicarse en la seguridad de sus hijos. La mayor parte de los problemas se relacionan con cuestiones de privacidad. Cuando comenzaba una cierta conciencia social en torno a la necesidad de proteger en Internet, ha surgido la conectividad móvil y se nos ha descolocado todo otra vez. La conectividad móvil ha bajado la edad de inicio. Ya no hablamos de niños de doce años para adelante. Ahora son niños a partir de ocho años los que están accediendo a Internet. Ya no hablamos de ordenadores que están en casa encima de una mesa, sino de *smartphones* y de *tablets*. Es decir, ha cambiado totalmente el perfil de los usuarios y las características de la conexión a Internet. Es una conexión permanente, que va contigo a todas partes, móvil; se da desde edades muy tempranas y no funciona a partir de las clásicas páginas web. Los niños pequeños apenas visitan páginas web. Lo hacen casi todo por las aplicaciones, por el sistema de las *apps*.

### **Con esto, ¿han tenido que ampliar su equipo?**

—Ojalá hubiéramos podido ampliarlo. Las circunstancias económicas y la financiación que existen, a nivel nacional y europeo, están sufriendo las consecuencias de la crisis. Tenemos mucho más trabajo que antes, muchos más campos que antes, pero no estamos en situación de ampliar.

### **¿Cuál es su plantilla?**

—En la actualidad somos 13 personas trabajando en Protégeles.

### **¿Con qué respaldo cuentan?**

—La mayor parte de la financiación que recibimos procede de la Comisión Europea. Somos el Centro de Seguridad en Internet para los menores en España, dependiente del Programa de Seguridad en Internet de la Comisión Europea. En cada país de la Unión Europea hay un Centro de Seguridad. En España es coordinado por Protégeles. Luego, tenemos financiación y respaldo por parte de ministerios, en especial por los de Sanidad y de Industria.

### **¿Cuántos casos llevan personalmente al año?**

—Los casos de atención personalizada por las líneas de ayuda en los últimos tres años han sido 1.400. Llegan casos todos los días. Cada vez que llega uno, tenemos unos protocolos muy claros de actuación. Inmediatamente nos ponemos en contacto con el colegio, con la red social o con la empresa en la que se encuentra alojado el contenido. Proponemos sesiones de formación para los alumnos del centro, para concienciarles de las consecuencias que tiene el hacer tal o cual cosa en Internet, etcétera. Es un trabajo muy completo.

### **¿Cuál es el tipo de caso más común que les llega a través de las líneas de ayuda?**

—Con mucha diferencia, el acoso escolar a través de Internet, el acoso entre iguales en la Red. Desde las amenazas hasta las injurias o calumnias colgadas en muros o foros, hasta cada vez más las usurpaciones de identidad. Es decir, un

menor que crea un perfil haciéndose pasar por otro menor para volcar información suya y para generar problemas a otras personas. También están llegando bastantes casos de problemas de acoso sexual como consecuencia de la utilización de las *webcams*.

**¿Y de *sexting* [acto de enviar mensajes o fotografías sexualmente explícitas por medios electrónicos, perdiendo su control posterior]?**

— Esa es la tercera línea fuerte de casos, *sexting* a través de los *smartphone*: un menor o una menor que se hacen una fotografía que no se debería haber hecho y es enviada después a su novio o novia; luego, esa fotografía se difunde fuera de ese entorno íntimo y personal. Pero la mayor parte de los casos es de *cyberbullying*, que ha aumentado en los últimos dos años un 150% en nuestra línea de ayuda.

**¿Las redes sociales colaboran con ustedes?**

— Sí. La mayoría colabora con nosotros, relativamente. La colaboración con Tuenti, la red social en la que más situaciones se ven involucrados los menores españoles porque es la que más usan, es la que mejor resultado nos está dando. Como es una empresa que está en España, el contacto con sus equipos es muy directo y muy rápido. Nos permite ser rápidos y eficaces en las actuaciones.

**¿Y con Facebook?**

— Es más difícil, aunque donde es más complicado es en Twitter. La mayor parte de las situaciones de acoso se produce en Facebook y en Twitter, o a través del correo electrónico; y cada vez más a través de la mensajería instantánea, de móvil a móvil.

**«Con mucha diferencia, los casos más frecuentes son los de acoso escolar, entre iguales, a través de Internet»**



**Protégeles ha recibido el Premio UNICEF a la Protección de la Infancia 2013**

**¿Qué nuevos proyectos van a poner en marcha?**

— Estamos trabajando mucho el tema de las tecnoadicciones. Hay bastante preocupación al respecto, porque se ha bajado mucho la edad de inicio y porque los niños las utilizan cada vez más. Estamos preparando una campaña fuerte con contenidos, con materiales, con guías, con aplicaciones para móviles, etcétera, con FUNDACIÓN MAPFRE. Va a ser una acción fundamental que nos va a permitir llegar a miles de niños y de adolescentes, trasladando pautas de prevención y de salud digital, o sea, el uso correcto de las tecnologías de la información y de la

comunicación, las TICs, para prevenir ese tipo de situaciones.

**¿Cuál es el uso correcto?**

— La gente tiende a pensar que el problema de las TICs es utilizarlas mucho. Esa apreciación no es correcta. En realidad, el problema es cuando comienzas a suprimir actividades de tu vida cotidiana por el uso de las TICs. Cuando un adolescente deja de quedar con sus amigos porque se quiere quedar en casa jugando con un videojuego, o cuando deja de participar en las conversaciones que tienen sus amigos porque está con el *smartphone* haciendo cualquier cosa. En definitiva, cuando hay sufrimiento por no poder utilizar las TICs. Es lo que se llama comúnmente un síndrome de abstinencia. Si el menor no puede utilizar la conexión, sufre, se vuelve irritable,

## «Es fundamental que se enseñe ya en los colegios a usar las TICs de forma segura y responsable, el concepto de salud digital»

lo pasa mal, se siente aislado, desarrolla ansiedad, angustia.

**¿Qué tienen que hacer los padres en estos casos, y cuando, por ejemplo, los hijos están en la cena con el *smartphone*?**

—Lo primero que hay que hacer es marcar unas normas de educación y de convivencia en casa. No son normas distintas a las que los padres deben transmitir con otro tipo de fenómenos. Es decir, normalmente no les permitirían que sus hijos se pasen la cena leyendo un libro. No es que leer un libro tenga algo de malo en sí, es que el momento de la cena no es el momento para estar con el libro. Es el momento para estar con la familia, para charlar, para comentar las cosas del día, etcétera. Del mismo modo, tampoco se puede estar con un *smartphone* o con una ta-

*blet* leyendo, jugando o haciendo otra actividad.

**¿Qué papel debe tener el entorno educativo?**

—El entorno educativo en esto tiene un peso especial. Primero, porque de alguna forma va a tener que suplir la falta de formación de los padres en el campo de las TICs. Se debe incluir formación sobre el uso de las TICs en los centros de formación del profesorado. Deberíamos tener profesores que lleguen a dar clases a los niños conociendo las herramientas que los niños utilizan todos los días durante horas. Si no, estamos creando dos mundos paralelos. Uno, en el que viven adultos que se relacionan e intercambian información de una forma analógica *offline*. Otro, en el que se pasan todo el día digitalizados. No es posible la comuni-

cación entre esos dos mundos si no se cruzan en algún momento. Es fundamental que se enseñe ya en los colegios a usar las TICs de una forma segura y responsable, el concepto de salud digital, el manejo de las herramientas. Es vital.

**Con todo, ¿qué es lo que más le satisface de ser presidente de Protégeles?**

—Cada caso que solucionamos. Después, si consigues que haya una reforma legal... ♦

### LAS «AFECCIONES» MÁS NORMALES DE LA SALUD DIGITAL

**Cyberbullying:** acoso entre iguales en el ámbito de las nuevas tecnologías. Con frecuencia, el acoso es sexual.

**Cybergrooming:** método utilizado por pederastas para contactar con menores en redes sociales.

**Tecnoadicción:** llega a provocar trastornos de la conducta alimentaria.

**Sexting:** enviar mensajes o fotografías sexuales.

### Vigilando el acceso de menores a descargas ilegales

El Centro de Seguridad en Internet de Protégeles trabaja de forma totalmente individualizada y personalizada en cada caso. Según explica Guillermo Cánovas, «no siempre se pone en contacto con nosotros el menor. Depende de si la familia lo sabe o no. Cuando lo ha contado a sus padres, son estos los que nos llaman directamente».

La mayoría de las consultas son a través del correo electrónico, que permite un mayor nivel de anonimato y da al menor un margen hasta que decide identificarse. «A partir de ahí», explica Cánovas, «es cuando establecemos el protocolo. Depende de que sea un caso de acoso en el que haya un extraño adulto involucrado o de que sea un tema de amenazas. Por el tipo de amenazas, se puede ver si se trata de personas que conocen al afectado, incluso si son compañeros de clase. En ese caso, hay que ponerse en contacto con el centro escolar y hacer una intervención a nivel pedagógico. Otras veces, hay que eliminar inmediatamente los contenidos perjudiciales y ponerse en contacto con la red social donde están albergados».

Protégeles es la única organización española miembro permanente

del INHOPE (International Association of Internet Hotlines), del INSAFE (European Network of Awareness Centres) dependiente de la Comisión Europea, y de eNACSO (European NGO Alliance for Child Safety Online).

Otro problema que se trabaja desde Protégeles es la del acceso de menores a descargas ilegales en la conectividad móvil. «Las descargas ilegales no tienen ninguna garantía de seguridad. El menor cree que está descargándose una película de algo y luego descubre que no es la película que él pensaba. Además, puede que se haya descargado un archivo adjunto que permite a otra persona activar la *webcam* de este niño sin que él se dé cuenta. La mayor parte de los riesgos de las descargas ilegales viene por ahí, al margen de que sean ilegales». «A nosotros», advierte Cánovas, «nos preocupa sobre todo la seguridad del menor».