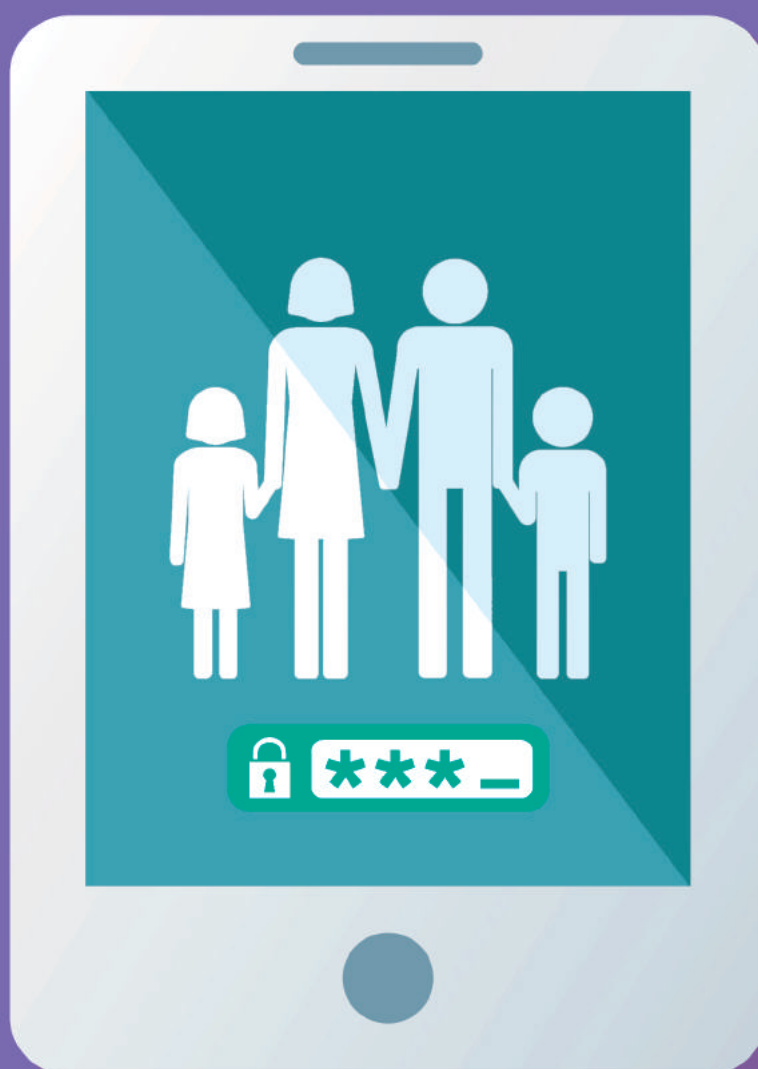


Guía para uso seguro y responsable de Internet por los menores

ITINERARIO DE MEDIACIÓN PARENTAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD



Oficina
de Seguridad
del Internauta



MENORES
Oficina
de Seguridad
del Internauta

1	Menores e Internet: oportunidades y riesgos	3
2	Presentación y enfoque de la guía	4
3	Estrategias de mediación parental	5
3.1	Tipos de estrategias para la mediación parental	5
3.1.1	La mediación activa: supervisión, acompañamiento y orientación	5
3.1.2	La mediación restrictiva: establecer reglas sobre el uso de Internet	7
3.2	Recomendaciones de mediación parental por grupos de edad	8
4	Recomendaciones específicas	15
4.1	Netiqueta: comportamiento en línea	15
4.2	Los peligros del acoso en Internet	16
4.3	Privacidad, identidad digital y reputación	17
4.4	Protección ante virus y fraudes, y seguridad en dispositivos	19
4.5	Uso abusivo y adicción	21
5	Cómo responder ante un incidente	23

Licencia de contenidos

La presente publicación pertenece a INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad) y está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial 3.0 España de Creative Commons. Por esta razón está permitido copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. El contenido de este informe se puede reproducir total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia expresa tanto a INCIBE y Menores OSI como a sus sitios web: <http://www.incibe.es> y <http://menores.osi.es>. Dicho reconocimiento no podrá en ningún caso sugerir que INCIBE presta apoyo a dicho tercero o apoya el uso que hace de su obra.
- Uso No Comercial. El material original y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados y exhibidos mientras su uso no tenga fines comerciales.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso de INCIBE como titular de los derechos de autor.

Texto completo de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/>

Menores e Internet: oportunidades y riesgos

Nuestros hijos están creciendo en una sociedad marcada por el uso intensivo de las nuevas tecnologías e Internet, un mundo en el que el entorno físico y el virtual se entremezclan en un continuo. La adopción de estas tecnologías por los menores cada vez se produce a edades más tempranas, ofreciéndoles grandes oportunidades para su desarrollo personal y profesional, pero también exponiéndoles a sus riesgos asociados.

Los chavales ven rápidamente los beneficios de las tecnologías, lo que les hace abrazarlas con gran entusiasmo, confiando en sus habilidades y en su experiencia. En ocasiones, esta confianza se convierte en una falsa sensación de seguridad que les hace considerar los riesgos como fácilmente evitables. En cambio, muchos de los padres se sienten superados por el rápido avance del entorno digital, sintiéndose inseguros a la hora de mediar en la educación y protección del menor.

Es por ello, que uno de los principales retos a los que se enfrentan los padres hoy en día, es el de fomentar el uso seguro y responsable de la red entre sus hijos.

La supervisión, acompañamiento y orientación de los padres es esencial para promover entre los menores el uso seguro y responsable de Internet



La importancia de la mediación parental

La forma en que los chavales interactúan con Internet es compleja y depende de muchas variables. Por ejemplo, el aspecto psicológico, un menor inmerso en un conflicto emocional tenderá a aumentar los riesgos. O el factor social, donde el ejemplo de sus padres y profesores, o el contexto en el que se desenvuelvan sus amigos, le influirá sobre la percepción de los riesgos.

En este sentido, la responsabilidad de la educación digital de los menores no debe recaer exclusivamente sobre los padres. Uno de los principales agentes que influyen en el desarrollo del menor es la escuela, donde los aspectos esenciales para el uso seguro y responsable de la red se deben reforzar en el marco de la actividad escolar. En este sentido, la escuela está avanzando para que estas competencias se incluyan en los currículos escolares.

Del mismo modo, la propia industria de Internet tiene la oportunidad de colaborar para abordar esta cuestión. La protección y educación del menor deben estar presentes en el desarrollo de las aplicaciones y servicios de uso intensivo por parte de los menores. Y desde el gobierno y la sociedad civil se deben impulsar iniciativas que ayuden a los padres a identificar a los proveedores de servicios, contenidos y aplicaciones que se preocupan de nuestros niños y niñas.

Dicho esto, no se debe olvidar que la educación de los menores es una responsabilidad fundamental de los padres. La supervisión, acompañamiento y orientación de sus progenitores es esencial para promover entre los menores el uso seguro y responsable de Internet.

Presentación y enfoque de la guía

Padres y madres, pretendemos que esta guía os sirva como referente en la educación de vuestros hijos en el uso seguro y responsable de Internet. Conscientes del reto que supone educar en un entorno tan complejo, en continuo cambio y en el que son mayoría los que se consideran inexpertos y poco habilidosos, hemos elaborado esta **guía a modo de itinerario de mediación parental** para facilitar la tarea.

A través de este itinerario de recomendaciones podréis ir abordando las estrategias y pautas necesarias para avanzar en vuestra actividad educadora:

- Estrategias para ayudaros en la supervisión, orientación y acompañamiento de vuestro hijo en Internet, y a la hora de establecer límites y normas.
- Pautas de mediación parental en función de la edad del menor, con las que ir evolucionando en función de sus necesidades y madurez.
- Recomendaciones específicas sobre el uso de las tecnologías: para comportarse de manera adecuada en línea, prevenir el acoso, gestionar de manera apropiada la privacidad y la identidad digital, y protegerse ante virus y fraudes.
- Cómo actuar en caso de producirse un incidente en Internet: ciberacoso, suplantación de identidad, filtración de imágenes comprometidas (*sexting*).

Las recomendaciones se han desarrollado con el objetivo de ser asequibles a todos los niveles, ofreciendo a su vez recursos prácticos para facilitar su puesta en marcha. En este sentido, los nuevos recursos que vayamos desarrollando para el portal [Menores OSI](http://Menores.OSI) se irán incorporando a la guía para seguir facilitando vuestra labor de mediación parental.

¡Esperamos que os sea de utilidad!

Si tenéis algún comentario o sugerencia de mejora sobre la guía estaríamos encantados de escucharos. Podéis contactarnos a través del correo: contacto@menores.osi.es

Los nuevos recursos desarrollados en Menores OSI se irán incorporando a la Guía para mantenerla actualizada



Estrategias de mediación parental

3.1 Tipos de estrategias para la mediación parental

Las **principales estrategias** que podéis seguir como padres para fomentar un uso positivo y seguro de internet son, la mediación activa, que implica **supervisar, acompañar y orientar** al chaval cuando usa Internet. Y la mediación restrictiva, que se enfoca en establecer restricciones para **limitar los riesgos a los que se puede enfrentar**.

Lo ideal sería encontrar un equilibrio entre ambas estrategias, combinándolas en función de la madurez de tu hijo y de los requisitos de privacidad que demande, ambos aspectos relacionados en gran medida con su edad.

3.1.1 La mediación activa: supervisión, acompañamiento y orientación

Una de las maneras más efectivas para mediar en el uso que hace tu hijo de Internet, pasa por prestarle atención a lo que hace cuando está conectado. Los niños se comportan de manera diferente cuando sienten que alguien está prestando atención a lo que hacen. En este sentido, es recomendable que les superviséis presencialmente, al menos en los comienzos, acompañándole en la exploración y en el aprendizaje. Para mientras tanto, de forma natural, dialogar sobre cómo y para qué se usa la red, y trasladarle vuestro punto de vista sobre cómo comportarse de forma segura y responsable. Además, al compartir estos momentos estaréis creando un buen clima de confianza y respeto mutuo que favorecerá que vuestro hijo os traslade sus dudas y preocupaciones ante futuros problemas que pudiera encontrar.

Una de las maneras más efectivas para mediar en el uso que hace tu hijo de Internet, pasa por prestarle atención a lo que hace cuando está conectado



Estrategias de mediación parental

Pautas para la supervisión, acompañamiento y orientación

- **Sé el mejor ejemplo para tus hijos.** Antes de poner normas piensa que estás obligado a cumplirlas, sé coherente y haz exactamente lo que le pides a tu hijo. Dicen que educar con el ejemplo no es una manera de educar, es la única.
- **No demonices las nuevas tecnologías.** Tu hijo las necesita para su desarrollo personal y profesional, es más útil centrarse en consensuar criterios, y sensibilizar de los riesgos y de las posibles consecuencias de los comportamientos inadecuados.
- **Elige contenidos apropiados para su edad.** Ayúdale a descubrir sitios que promuevan el aprendizaje, la creatividad y que profundicen en sus intereses. Algunos contenidos de Internet pueden ser perjudiciales para su educación y desarrollo. Apóyate en [herramientas de control parental](#) para monitorizar y controlar los contenidos a los que accede tu hijo, a edades tempranas pueden resultar de mucha utilidad.
- **Preocúpate de conocer el entorno y la tecnología.** Es necesario conocer mínimamente la relación entre los menores e Internet para poder ofrecerles una guía y soporte apropiado. No hace falta ser un experto, pero es recomendable que te formes en la medida de lo posible. Ten en cuenta que si tu hijo percibe tú desconocimiento del medio difícilmente querrá que le acompañes en la exploración de Internet, además de no tomar en serio tus recomendaciones.
- **Interésate por lo que hace en línea, comparte actividades y fomenta el diálogo.** Conoce las amistades en la red de tus hijos, las aplicaciones que utilizan y sus intereses. Fomenta el intercambio de conocimientos y experiencias sobre Internet, de esta manera encontrarán menos dificultades a la hora de trasladarte sus dudas y preocupaciones. Comparte actividades (ej. que te ayude a configurar las opciones de privacidad de las redes sociales, échale una partida a un juego online), es una de las mejores formas para supervisar su actividad en Internet y trasladarles nuevos puntos de vista con la intención de sensibilizarle.
- **Ayúdale a pensar críticamente sobre lo que encuentran en línea.** Los chavales necesitan entender que [no todo lo que ven en Internet es cierto](#). Se puede confiar en la Web pero no se debe ser ingenuo. Enséñales a desconfiar de las apariencias y a contrastar la información en caso de duda.
- **Asegúrate de que se siente cómodo solicitando tu ayuda.** Evita la sobre-reacción y el juicio rápido. Si tu hijo presiente que se meterá en problemas al trasladarte algún comportamiento inadecuado que haya realizado, o que perderá algún privilegio (como el acceso a Internet o el teléfono móvil) al contarte algún problema en el que se haya visto envuelto, será más reticente a solicitar tu ayuda. Lo que puede provocar que intente resolverlo por sí mismo acrecentando el problema.

Es necesario conocer mínimamente la relación entre los menores e Internet para poder ofrecerles una guía y soporte apropiado



Estrategias de mediación parental

3.1.2 La mediación restrictiva: establecer reglas sobre el uso de Internet

Establecer normas y límites bien definidos, y exigir que se respeten, puede ayudar al menor a evitar riesgos y a promover un comportamiento responsable en el uso de la red.

Establecer normas y límites sobre el uso de Internet

- **Establece reglas y límites.** Pon reglas y límites familiares atendiendo al sentido común y a la madurez del menor, que sean fáciles de cumplir, y que se conviertan en rutinas desde el primer momento. Por ejemplo, edades de acceso a Internet y al primer móvil, cuándo y por cuánto tiempo pueden estar conectados o jugar en línea, que tipo de aplicaciones y servicios pueden usar, restringir el uso del teléfono móvil durante las comidas.

Para facilitar su cumplimiento es una buena idea consensuar un pacto familiar que recoja las normas de uso de las nuevas tecnologías. Este pacto familiar deberá situarse en un lugar fácilmente visible, de forma que ayude a recordar los compromisos adquiridos.

- **Conoce y usa las herramientas de control parental.** Estos programas permiten a los padres [controlar ciertos aspectos de la vida digital de sus hijos](#). Por ejemplo, filtrar los contenidos a los que acceden, limitar el tiempo de uso, o monitorizar la actividad que realizan cuando están en línea. Están disponibles para ordenadores, tabletas e incluso móviles y consolas.

No son soluciones 100% efectivas, pero a edades tempranas pueden resultar útiles como complemento a la educación digital, y a las normas y límites establecidos. [Infórmate sobre las herramientas disponibles y como utilizarlas](#). ¡Hay soluciones gratuitas!

- **Prepara un entorno TIC ajustado a la madurez del menor.** Para evitar sorpresas es conveniente preparar los entornos de trabajo del menor para que sean adecuados a su madurez. De manera que les sean sencillos de utilizar y resulten seguros, eliminando la posibilidad de exponerle a riesgos innecesarios (ej. contenidos inapropiados) o comprometer la seguridad del dispositivo, que en ocasiones es el que utilizan los padres para su uso personal.

Las medidas a contemplar pasan por utilizar [cuentas de usuario específicas](#), utilizar buscadores y navegadores infantiles, así como las herramientas de control parental antes comentadas. ¡Aprende a preparar un entorno TIC adecuado para tu hijo!

- **Promueve el equilibrio en el uso de las TIC.** El uso de las nuevas tecnologías no supondrá un problema si está controlado y equilibrado con el resto de actividades del menor, pero cómo padres debemos vigilar que no se haga un uso abusivo que pueda acabar generando una dependencia. Los juegos en línea y la atención permanente al móvil son dos de los principales problemas de adicción entre los jóvenes. Establecer reglas y límites claros sobre el uso de las tecnologías ayudará a su prevención.

Para facilitar el cumplimiento de las reglas sobre el uso de Internet es una buena idea consensuar un pacto familiar que recoja las normas de uso de las nuevas tecnologías

Estrategias de mediación parental

3.2 Recomendaciones de mediación parental por grupos de edad

Cómo padres debéis ser conscientes de que a medida que crezca vuestro hijo cada vez será más difícil mediar en su actividad en Internet. Tarde o temprano, será un adolescente que se verá inmerso en la búsqueda de su propia identidad y que demandará unos requisitos de privacidad mayores.

Por ello, se hace necesario que desde sus primeros contactos con las nuevas tecnologías le vayáis trasladando buenas prácticas de uso, para, a medida que apreciemos signos de madurez en su comportamiento ir ajustando el nivel de mediación. En este sentido, el objetivo es evolucionar hacia la generación de autonomía del menor de modo que vaya aprendiendo a gestionar las situaciones por sí mismo.

A continuación se ofrece un marco orientativo de pautas sobre las que podéis trabajar en función de la edad de vuestro hijo:

El menor debe ir aprendiendo a gestionar las situaciones por sí mismo

NIÑOS PEQUEÑOS 3 a 5 años



Primer contacto con las tecnologías.

Se recomienda una supervisión total de sus actividades, e iniciarles en las pautas básicas de uso.

NIÑOS 6 a 9 años



Sus primeros pasos en Internet.

Continuar con una estrecha supervisión, mientras se van ampliando los usos y las buenas prácticas asociadas.

JÓVENES ADOLESCENTES 10 a 13 años



Uso intensivo de Internet: redes sociales, juegos en línea y móviles. Deben comenzar a desarrollar habilidades para tomar decisiones de forma independiente. Seguir muy de cerca sus evoluciones

ADOLESCENTES + 14 años



Resulta más difícil mediar en sus actividades en línea.

Empezar a confiar en lo que se les ha enseñado, pero asegurándose de que se preocupan por mantenerse a salvo.

Estrategias de mediación parental



Niños pequeños (3 a 5 años)

3 a 5 años

Sus primeros contactos con las tecnologías. En esta etapa inicial se recomienda una supervisión total de su actividad para asegurar que se desarrolla de manera segura, a la vez que se les inicia en las pautas básicas de uso:

- **Prepara un entorno TIC controlado sin conexión a Internet.** Habilita entornos sin conexión a la red (ej. tableta sin conexión wifi) que dispongan de un catálogo cerrado de contenidos aptos para su edad. Solo se recomienda que utilicen dispositivos con conexión a Internet (teléfonos, tabletas, ordenadores, consolas, Smart TV) bajo la supervisión directa de un adulto.
- **Elige contenidos infantiles.** Selecciona previamente los contenidos a los que tendrán acceso. Al comenzar a utilizarlos acompáñales para asegurarte de que se sienten cómodos.
- **Supervisa su actividad.** Mantén los dispositivos en un lugar central de la casa para supervisar su uso por el menor. Presta atención a sus reacciones, pregúntales por lo que han visto y escúchales con atención. Es el momento de empezar a fomentar el diálogo familiar.

Establece límites sobre el tiempo de uso de los dispositivos para evitar abusos y para comenzar a fomentar un uso equilibrado de las tecnologías



- **Iniciales en buenos hábitos de uso.** Comienza a trasladarle la importancia de la privacidad y de limitar la difusión de información personal y/o familiar (ej. cuando estás enviando junto al pequeño una foto a un familiar o conocido a través de WhatsApp, dile que hay que tener cuidado con lo que se envía).
- **Sé claro con las normas desde el principio.** Establece límites sobre el tiempo de uso de los dispositivos para evitar abusos y para comenzar a fomentar un uso equilibrado de las tecnologías que no interfiera con las obligaciones ni con el resto de actividades de tiempo libre.
- **Tú ayuda siempre disponible.** Resulta esencial trasladarles que sus padres siempre van a escucharles y ofrecerles ayuda ante cualquier problema.

Estrategias de mediación parental



Niños (6 a 9 años)

6 a 9 años

Sus primeros pasos en Internet. En esta franja de edad sigue siendo necesaria una estrecha supervisión para asegurar que están haciendo un uso seguro y responsable, pero a su vez se recomienda ir ampliando los usos y las buenas prácticas asociadas:

- **Prepara entornos TIC controlados con conexión a Internet.** Prepara los entornos utilizando las soluciones de control parental disponibles en los dispositivos que vaya a utilizar el menor (teléfonos, tabletas, ordenadores, consolas, Smart TV).

En caso de dejarle utilizar tu teléfono o tableta, asegúrate de tener activadas las restricciones en los mercados de aplicaciones. Muchos juegos gratuitos permiten realizar compras (ej. comprar vidas extras, mejorar las habilidades de los personajes) y no seríais los primeros padres en llevaros una sorpresa en la factura.

- **Facilítale contenidos de calidad.** Las soluciones de control parental limitarán en gran medida el acceso a contenidos inapropiados. Además, sugiérele contenidos de calidad para su edad que le ayuden a desarrollar sus habilidades, a ser más creativo y participativo.
- **Amplía las buenas prácticas de uso.** Ahora que tiene acceso a Internet, además de seguir insistiendo sobre la privacidad, puedes empezar a trasladarle pautas para una navegación segura. Ayúdale a pensar críticamente sobre lo que encuentra en línea: ni todo es apto para su edad, ni todo lo que se dice es cierto, ni todas las personas son quien dicen ser. También convendría ir introduciéndole en cómo mantener seguros los dispositivos (instalación de programas, contraseñas, antivirus, actualizaciones).
- **Supervisa su actividad y promueve el diálogo.** En la medida de lo posible sigue manteniendo los dispositivos en un lugar central de la casa para supervisar su uso. También puedes revisar los registros de las herramientas de control parental para conocer su actividad en Internet (páginas vistas, búsquedas realizadas, etc.). Pero no olvides que una de las mejores formas de ayudar a tus hijos en la red pasa por compartir actividades y mantener un diálogo constante con ellos.
- **Continúa estableciendo reglas y límites.** Sigue dejando claros los límites de tiempo para evitar abusos, así como los dispositivos, programas y servicios que pueden utilizar (por ejemplo, todavía son demasiado pequeños para participar en redes sociales como Facebook o Twitter). Puedes apoyarte en herramientas de control parental para asegurarte de que las restricciones se cumplen. También es una buena idea consensuar un pacto familiar donde se reflejen los acuerdos adoptados por ambas partes, a modo de recordatorio.
- **Asegúrate de que solicitan tu ayuda.** Hazles entender que en alguna ocasión pueden sentirse mal o tener miedo con determinados contenidos y que no es su culpa, por lo que deben decírtelo para poder ayudarles. Trata de no sobrereactuar ante un problema, si temen tu reacción puede que la próxima vez intenten resolver las cosas por su cuenta.

Una de las mejores formas de ayudar a tus hijos en la red, pasa por compartir actividades y mantener un diálogo constante con ellos



Estrategias de mediación parental



Jóvenes adolescentes (10 a 13 años)

10 a 13 años

En esta etapa comienzan a utilizar Internet de forma intensiva: despiertan su interés las redes sociales, demandan un móvil propio y están fascinados con los juegos en línea. Una etapa perfecta para que aprendan y desarrollen las habilidades necesarias para que puedan tomar decisiones apropiadas de forma independiente, pero siguiendo muy de cerca sus evoluciones.

- **Facíltale entornos TIC controlados pero cada vez más abiertos.** Continúa con entornos controlados que minimicen los riesgos, prestando especial atención a los controles parentales de teléfonos móviles y consolas. Pero ten en cuenta que a estas edades los chavales cada vez serán más celosos de su intimidad, por lo que es probable que se empiecen a generar conflictos en relación al uso de los controles parentales (bloqueos de páginas a las que quieren acceder, malestar al saber que están siendo vigilados, etc). En este sentido, y en función de la madurez del menor y de las responsabilidades que asuma, se recomienda ir poco a poco eliminando las restricciones.
- **Elige videojuegos adecuados a su edad.** Las [normas PEGI](#) te ayudarán a seleccionar los videojuegos más adecuados para tu hijo, en función de la edad a la que van dirigidos y del tipo de contenido que muestran. A su vez, las consolas más modernas disponen de controles parentales que permiten bloquear los juegos que no cumplan con los criterios que hayamos establecido (ej. no permitir juegos de contenido violento o para +14 años). Acuérdate de acompañarles de vez en cuando en alguna partida para conocer el ambiente en el que se mueven.
- **Insiste sobre las buenas prácticas de uso.** En esta franja de edad ya deben tener una idea clara de las pautas necesarias para una navegación segura: comportarse en línea (netiqueta), [gestionar adecuadamente su privacidad e identidad digital](#), [protegerse ante virus y fraudes](#), y la [seguridad de los dispositivos](#). En este sentido, convendría reforzar ciertos mensajes, cómo ser respetuoso con los demás, pensar antes de publicar y ser selectivo con los contactos en línea.
- **Haz hincapié en el respeto a los demás.** Los adolescentes no siempre son conscientes del daño que pueden ocasionar a un amigo o compañero con una 'simple broma'. El supuesto anonimato de la red y la dificultad para percibir el daño causado desde la distancia física que interpone Internet, propician que los adolescentes en ocasiones actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias. Por esta razón, es necesario hacerle ver que en Internet, al igual que en la vida real, debe respetar al resto de usuarios para mejorar la convivencia.
- **Criterio al dar acceso al primer móvil.** Como padres os toca resistir a la presión de "soy el/la únic@ de clase que no tiene móvil" y evaluar la conveniencia de dárselo en función de su madurez y responsabilidad. Tened en cuenta que un móvil dificulta en gran medida la supervisión parental. Si así lo decidís es momento de hablarle sobre los riesgos asociados (ej. pérdida del terminal con toda la información dentro, llevan una cámara web integrada), de un uso y un consumo responsable, de consensuar unas normas de uso, etc.

Haz hincapié en el respeto a los demás. Los adolescentes no siempre son conscientes del daño que pueden ocasionar a un amigo con una 'simple broma'



10a 13 años

Ve adaptando las reglas y límites establecidos en función de la confianza que te genere tu hijo



- **Supervisa su actividad y refuerza el diálogo.** Llegará un día en el que no podremos apoyarnos en los registros de las herramientas de control parental para supervisar su actividad, por lo que debemos seguir reforzando el diálogo como elemento esencial para la prevención y la supervisión. Preguntas del tipo, ¿qué hacen tus amigos en Internet? o ¿cuáles son los sitios web de moda?, te ayudarán a conocer su actividad en línea. Aprovecha las noticias sobre riesgos en Internet para sacar el tema y preguntarle por su opinión. Pedirle su ayuda ante un problema o compartir actividades también ayudarán a que la conversación sea más fluida.
- **Adapta las normas de forma consensuada.** Ve adaptando las reglas y límites establecidos en función de la confianza que te genere tu hijo. Para que las normas sean respetadas es conveniente que no se impongan, sino que sean de mutuo acuerdo. Si no las acepta de primeras, será necesario negociar hasta conseguirlo. Especial dedicación para establecer normas en el uso del teléfono móvil.
- **Empezar a resolver algunas situaciones conflictivas por sí mismos.** Debe empezar a saber cómo desenvolverse de forma autónoma en algunas de las situaciones (ej. gestionar un enfado en el grupo de WhatsApp de amigos, saber trasladar su rechazo o malestar de forma asertiva ante un comentario malintencionado), pero dejándoles claro que pueden contar con vosotros en caso de que algo les haya hecho sentir mal.

Estrategias de mediación parental



Adolescentes (+ 14 años)

+14 años

A esta edad cada vez te resultará más complejo mediar en sus actividades en línea. Tu hijo se encuentra en plena adolescencia, conformando su identidad personal, y lo más normal es que se esfuerce en marcar distancias con sus padres. Cada vez más, debéis empezar a confiar en lo que le habéis enseñado, pero asegurándote de que se preocupa por mantenerse a salvo. Los adolescentes necesitan saber cómo minimizar los riesgos en línea, la forma de detectar una situación potencialmente peligrosa y mecanismos de respuesta en caso de verse involucrados en un incidente.

Los adolescentes necesitan saber cómo minimizar los riesgos en línea, la forma de detectar una situación potencialmente peligrosa y mecanismos de respuesta en caso de verse involucrados en un incidente



- **Entornos TIC abiertos.** Es más que probable que como adolescente no permita la instalación de controles parentales en sus dispositivos. Tampoco se recomienda instalarlos sin su conocimiento, podría generarle desconfianza y afectar a vuestra comunicación. La responsabilidad de adecuar los entornos a sus necesidades debe empezar a recaer en él, si bien debemos seguir acompañándole y orientándole en la medida de lo posible.
- **Sensibilízale sobre los contenidos inadecuados.** Respecto al tema del acceso a páginas con contenido inapropiado (violencia, pornografía, modas absurdas y peligrosas) y comunidades peligrosas (discursos de odio, páginas pro-anorexia y pro-bulimia, autolesiones), esta edad es la más crítica. Ellos quieren conocer, explorar, experimentar, además de tener cierta tendencia al riesgo y es necesario que aprendan a discernir, pero es importante que lo hagan desde una visión crítica, y esto requiere que haya habido previamente un proceso de formación y una conciencia adecuada, que se adquiere si se ha seguido una trayectoria en ese sentido desde pequeños, tanto desde la familia como desde la escuela.
- **El uso responsable de las redes sociales.** Es la franja de edad en la que legalmente pueden empezar a utilizar servicios de la Red como las redes sociales o los servicios de mensajería instantánea. Las redes sociales son fundamentales para su sociabilización pero también son un entorno propenso para la propagación de virus y fraudes, los abusos y los comportamientos inadecuados. [Asegúrate de que sabe manejarse de manera responsable en las redes sociales](#); tener un juicio crítico con la información que consume y aprender a contrastar la información, gestión adecuada de la privacidad suya y de terceros, buena educación y respeto en el trato con los demás, precaución con los contactos con desconocidos, conocer los mecanismos de seguridad (opciones de privacidad, como denunciar contenidos y perfiles maliciosos).
- **Anímale a desarrollar una buena reputación digital y exígele responsabilidad en sus comportamientos.** Ahora que es usuario habitual de las redes sociales insístele sobre la importancia de gestionar adecuadamente su privacidad para [formase una identidad digital y reputación de provecho](#). Aprovecha ejemplos reales, de las noticias o de vuestro entorno, para reflexionar sobre los riesgos de no pensar antes de publicar. De igual modo, persevera en la buena educación en el uso de las TIC, poniendo el foco en asumir la responsabilidad de los propios actos y las posibles consecuencias legales. Sigue trasladándole pautas para mantener los dispositivos seguros y cómo protegerse ante virus y fraudes.

Estrategias de mediación parental

*Adecúa las reglas
dejándoles mayor
libertad y respetando su
privacidad y autonomía*

*Presta atención al uso
abusivo, especialmente
del móvil*



- **Dialoga y escucha para supervisar y orientar.** La comunicación familiar es el principal elemento para supervisar su actividad y orientarle en las buenas prácticas, pero recuerda que para que el diálogo sea efectivo no solo debemos hablar, sino también escuchar. No te apresures a juzgarle, intenta entender su punto de vista. Céntrate en los comportamientos que deseas mejorar y no critiques su persona. Se conciso, no alargues demasiado las conversaciones y pon límite a las discusiones cuando veas que ya no vais a sacar nada productivo de ellas. Al día siguiente podréis conversar de manera más relajada y constructiva.
- **Continúa consensuando las normas y estableciendo límites.** Adecúa las reglas dejándoles mayor libertad y respetando su privacidad y autonomía. Presta atención al uso abusivo, especialmente del móvil, de forma que no desatienda sus responsabilidades y que dedique tiempo a actividades fuera de las pantallas. Apóyate en los pactos familiares, que firme las condiciones una vez negociadas para dejarlas en un lugar fácilmente visible para que le recuerden su compromiso.
- **Anímales a compartir sus conocimientos en la familia.** A esta edad empiezan a tener un buen nivel de madurez para identificar y protegerse de los peligros en Internet. Si en vuestra familia hay hermanos de distintas edades, puede ser muy útil que los hermanos mayores se involucren en la educación en el ámbito de las TIC de sus hermanos más pequeños. Les servirá para sentirse útiles y ser más responsables.
- **Facilita un clima para que te trasladen sus preocupaciones.** La comunicación con ellos a estas edades debe ser fluida, ya que es una de las principales carencias, por lo que es conveniente transmitir confianza y servirlos de punto de apoyo en aquellas situaciones en las que se presenten problemas o puedan estar molestos con algo que les haya pasado con las TIC. Se les debe de informar sobre cuáles son los canales de denuncia que tienen para comunicar hechos contra sí mismos o contra otros, las consecuencias legales de sus acciones (a medida que se aproximen a la mayoría de edad) y la responsabilidad de sus propios actos en la Red.

4

Recomendaciones específicas

En los siguientes apartados encontrarás recomendaciones específicas que te ayudarán a trasladar a tu hijo las buenas prácticas asociadas con un comportamiento adecuado en línea, la prevención del acoso, una gestión apropiada de la privacidad y la identidad digital, y la protección ante virus y fraudes.

4.1 Netiqueta: comportamiento en línea

Conciencia a tu hijo sobre la necesidad de un buen comportamiento en línea para la convivencia, lo que se conoce como netiqueta. Muéstrale la importancia de respetar a los demás y seguir conductas ciberresponsables, incidiendo en los procesos de comunicación online.

- **Edúcale en la sensibilidad y el respeto, desde bien pequeños.** Trasládele la regla de oro: “aquello que no nos gustaría que nos hicieran a nosotros, no deberíamos hacerlo”. Que sea consciente de que hay ‘bromas’ que acaban muy mal y que en esos casos, la ley actúa.
- **Explícale los principios generales de la netiqueta,** y su relación con las normas sociales y el contexto:
 - Escribir en mayúsculas significa ‘gritar’, por lo que no es adecuado utilizarlas.
 - Hay que pensar antes de escribir opiniones, comentarios, etc. Igual que en la vida real, existen muchas formas de expresar nuestra opinión e incluso defenderla, sin faltar ni molestar a nadie. Recuérdales que al otro lado de la línea también hay personas.
 - No todos los servicios que ofrecen las nuevas tecnologías tienen las mismas reglas de buen uso. Lo que es válido en una red social no tiene por qué serlo en un blog o en un chat. En Internet influye mucho el contexto, por lo que cuanto más informados estemos sobre las normas de uso, prohibiciones y limitaciones de un servicio, más cómodos nos encontraremos.
 - No somos el centro de atención del ciberespacio. Hay que aprender a ser pacientes y a pedir las cosas con respeto y educación. La inmediatez es una de las ventajas y desventajas de Internet.
 - Hay que respetar los horarios de todos, igual que no llamamos a un amigo a las 2 de la madrugada entre semana, tampoco es apropiado mandarle un WhatsApp.

Muéstrale la importancia de respetar a los demás y seguir conductas ciberresponsables, incidiendo en los procesos de comunicación online



Recomendaciones específicas

4.2 Los peligros del acoso en Internet

Sensibilízale sobre los riesgos del acoso a través de Internet: ciberacoso escolar (*ciberbullying*) y ciberacoso sexual (*grooming*), y educa en la sensibilidad y el respeto.

- **Aconséjale mantener la información sensible en privado.** Hazle saber que cuanto más información sensible difunda -especialmente las imágenes comprometidas- más vulnerable será. Recuérdale que no se tiene control sobre lo que se publica a través de Internet y que alguien podría utilizarlo en el futuro para perjudicarlo.
- **Enséñale a no responder a las provocaciones y a los malos modos de otros.** Asegúrate de que conoce los mecanismos disponibles en los servicios web para dar solución a aquellas situaciones en las que se vulneren sus derechos en la red (ej. denuncia de contenidos o bloqueo de usuarios en redes sociales).
- **Fomenta la empatía.** Ayuda a tu hijo a comprender el impacto perjudicial del ciberacoso sobre las víctimas, en el presente y en el futuro. Incentívalo a escuchar a las víctimas y a prestarles apoyo.
- **Anímale a mostrar su rechazo.** Algunas personas realizan ciberacoso porque creen que la gente aprueba lo que están haciendo o porque piensan que les resulta gracioso. Criticar lo que está pasando, decir que no es divertido y que se trata de un abuso, puede ser suficiente para que el acosador pierda la motivación y deje de hacerlo.
- **Denunciar los contenidos abusivos.** La mayoría de servicios en la red (redes sociales, mensajería instantánea, etc.) permiten denunciar contenidos (fotografías, comentarios e incluso perfiles) que resulten ofensivos. Fomenta el uso de los mecanismos de denuncia para animarle a construir una red más respetuosa.
- **Rompe la cadena.** Si te envían comentarios o imágenes humillantes sobre otra persona es el momento de ponerle freno. Si te sientes cómodo haciéndolo, responde diciendo que no te parece bien, que no quieres fomentarlo, y que animas a otras personas a hacer lo mismo.
- **Adviértele sobre las charlas con desconocidos.** A determinadas edades pueden ser útiles para su sociabilización y el desarrollo de su identidad, pero es necesario concienciarles de que las personas no siempre son quienes dicen ser. Deben ser conscientes de que hay depredadores sexuales que utilizan la información publicada por los propios menores para ganarse su confianza y embaucarlos. Recomiéndale admitir como amigos solo a conocidos (no a amigos de amigos).

Hazle saber que cuanto más información sensible difunda, especialmente las imágenes comprometidas, más vulnerable será



Recomendaciones específicas

4.3 Privacidad, identidad digital y reputación

Debemos sensibilizar sobre la necesidad de una apropiada gestión de la privacidad, que facilite la creación de una identidad y reputación de provecho para el desarrollo personal y profesional del menor. Su identidad digital será su principal carta de presentación en el futuro.

- Conciénciales de la importancia de una búsqueda de equilibrio entre las virtudes de mostrarse públicamente y los riesgos que conlleva.
- Muéstrales la relación entre la sobreexposición de información personal (teléfono, correo, horarios, lugar de residencia, geoposicionamiento, etc.) y sus riesgos asociados (spam, suplantación de identidad, fraudes, acoso, etc.).
- Conoce cómo se representa a sí mismo en las redes sociales y cómo actúa. Intenta que te añada como amigo, pero trata de respetar su espacio y de no sobre-reaccionar. También puedes preguntarle indirectamente qué piensa de la manera en que otras personas se retratan, utiliza noticias reales para preguntarle y escuchar sus opiniones.
- Sensibilízale sobre la importancia de pensar antes de publicar. En Internet no es posible controlar quién acabara viendo nuestros mensajes (la audiencia) ni eliminar los contenidos una vez publicados, lo que puede tener serias consecuencias, para su reputación (ej. búsqueda de trabajo).

Conoce cómo se representa a sí mismo en las redes sociales y cómo actúa. Intenta que te añada como amigo, pero trata de respetar su espacio y de no sobre-reaccionar



Recomendaciones específicas

Incúlcale conductas responsables, como no publicar o reenviar información de otras personas sin su permiso o no etiquetarlas sin su consentimiento



- Hazle entender los riesgos de enviar contenido de carácter sexual en las relaciones de pareja (*sexting*). No es difícil que acaben haciéndose públicos (robo o pérdida del móvil, venganza por despecho...) y afecten a su reputación y a su autoestima. De igual modo, debe entender la problemática de difundir contenidos sensibles de terceros sin su consentimiento.
- Asegúrate de que conoce los mecanismos para gestionar la privacidad en aplicaciones y servicios web (navegadores, redes sociales, dispositivos móviles, etc.).
- Incúlcale conductas responsables, cómo no publicar o reenviar información de otras personas sin su permiso, no etiquetarles en fotos sin su consentimiento. Del mismo modo, se recomienda demandar esas conductas responsables en los demás (amigos, familiares o conocidos).
- Trasládale buenas prácticas para una gestión segura de contraseñas: no compartirlas, usar contraseñas robustas, no reutilizarlas, peligros de los mecanismos de recuperación.
- Conciénciale sobre la importancia de proteger los dispositivos: actualizar los sistemas, utilizar contraseñas robustas, disponer de cuentas de usuario propias, establecer sistemas de bloqueo de pantalla (especialmente en portátiles, tabletas y móviles), etc.
- Existen virus que permiten grabar video a través de las cámaras de los dispositivos infectados. Por este motivo, se debe evitar que las cámaras apunten directamente al espacio donde está el menor. Una buena opción es poner una pegatina que tape la cámara cuando no se esté utilizando.
- Recuérdale la necesidad de cerrar las sesiones tras utilizar servicios en línea (correo, red social), especialmente en aquellos ordenadores o dispositivos que son de otras personas, de cibercafés, de amigos, en WiFi públicas.

Recomendaciones específicas

4.4 Protección ante virus y fraudes, y seguridad en dispositivos

Los delincuentes en Internet intentan engañarnos de numerosas formas con el objetivo de infectar los dispositivos con virus, caer en sus fraudes y acceder a nuestra información privada.

Para evitar la infección de virus debemos ir mostrando a nuestro hijo como preparar los sistemas, un sistema robusto es un sistema menos vulnerable.

Prepara el sistema contra los virus

- Instala un antivirus y mantenlo actualizado para analizar todo lo que se descarga. Puedes encontrar soluciones antivirus gratuitas en la sección de [Herramientas Gratuitas](#) de la [Oficina de Seguridad del Internauta \(OSI\)](#).
- Mantén el sistema operativo (SO), el navegador y todas las aplicaciones actualizadas. Asegúrate de que está protegido a la última activando las actualizaciones automáticas. Más información en la [sección de actualizaciones de la OSI](#).
- Utiliza una cuenta de usuario con permisos limitados para navegar. Evita infecciones eligiendo una cuenta de usuario apropiada, la cuenta de administrador es sólo para momentos puntuales (ej. instalar programas). Más información en la [sección de cuentas de usuario de la OSI](#).

Debemos ir mostrando a nuestros hijos cómo preparar los sistemas para evitar los virus. Utiliza antivirus, actualiza las aplicaciones y usa cuentas de usuario limitadas para mantener el sistema seguro



Recomendaciones específicas

Los delincuentes utilizan técnicas de ingeniería social como reclamo para conseguir que actuemos de la forma que ellos desean



Protégete mientras navegas

También es necesario enseñarle a protegerse mientras navega. Los delincuentes utilizan [técnicas de ingeniería social](#) como reclamo para conseguir que actuemos de la forma que ellos desean, por ejemplo, seguir un enlace a una página maliciosa, [descargar y ejecutar un fichero manipulado](#), etc. Para captar la atención se apoyan en elementos que despierten nuestra curiosidad y morbo, por ejemplo, videos con personajes famosos, [súper ofertas y premios](#), noticias de catástrofes, entre otros muchos.

- **No hacer click en enlaces que resulten sospechosos.** Debe ser precavido antes de seguir un enlace al navegar, en el correo o en una red social. Los mensajes falsos que los acompañan pueden ser muy convincentes con el fin de captar la atención y redirigir a páginas maliciosas.
- **Tener cuidado con lo que descarga.** Nuevas amenazas surgen cada día y los antivirus no pueden combatir las todas. Solo se deben descargar programas y aplicaciones desde sus páginas oficiales.
- **Desconfiar de los correos de remitentes desconocidos.** Ante la duda, es recomendable no responder a los mismos y eliminarlos. También deben tener en cuenta que cuanto más limiten la difusión de sus cuentas de correo y teléfono, menos correo basura (spam) recibirán.
- **No abrir ficheros adjuntos sospechosos.** Si es de un conocido y no lo han solicitado, asegúrense de que realmente lo quiso enviar. Los virus utilizan esta técnica para propagarse entre los contactos del correo, de la mensajería instantánea y de las redes sociales.
- **Cuidar sus contraseñas.** Muéstrole como generar contraseñas fuertes y aconséjale que nos las comparta con nadie (tan solo con sus padres). Al introducirlas debe asegurarse de estar en la página correcta, puede parecer idéntica a la legítima y tratarse de una suplantación (*phishing*). [No se recomienda utilizar la misma contraseña en diferentes servicios](#), si acceden a una de sus cuentas fácilmente podrán acceder al resto. Más información en la [sección de contraseñas de la OSI](#).

Recomendaciones específicas

4.5 Uso abusivo y adicción

A continuación encontrarás recomendaciones específicas para promover entre los menores el uso saludable de las tecnologías y limitar su dependencia de las TIC:

- Enséñale a establecer objetivos para los tiempos de conexión, por ejemplo, buscar información acerca de algún trabajo del instituto, contestar a correos, ver videos musicales de un grupo, etc. Hay que intentar no estar conectado simplemente por aburrimiento.
- Promueve hábitos saludables como el teatro, el cine, la lectura, el deporte, etc., que sean incompatibles con el uso de las TIC. Hazles ver a tus hijos lo positivo de dichas actividades.
- Fomenta las relaciones sociales o participaciones en grupo, animando al menor a participar en actividades como campamentos de verano, trabajos del instituto con compañeros de clase, equipo deportivo, etc. También puedes animar a tu hijo a que invite a sus amigos a casa.
- Sitúa los aparatos electrónicos (ordenador, consola, etc.) en un lugar visible de casa donde puedas controlar lo que está haciendo.
- Usa las herramientas de control parental para evitar el acceso a contenidos dañinos para el menor y para limitar el tiempo de uso de los dispositivos.
- Apóyate en pactos familiares para facilitar el compromiso con las normas acordadas. En el pacto se deben establecer los derechos y responsabilidades de cada parte, así como las consecuencias que se deriven tanto del cumplimiento, como del incumplimiento del acuerdo.

Enséñale a establecer objetivos para los tiempos de conexión. Hay que intentar que no esté conectado simplemente por aburrimiento



Recomendaciones específicas

- Promueve la gestión de emociones como la tristeza, ira, la frustración, el enfado, el miedo, la vergüenza, etc. Un estado de ánimo canalizado incorrectamente, se considera factor de riesgo para el desarrollo de una adicción. Por ejemplo, si tu hija llega cabreada del instituto, podemos decirle: "Pareces enfadada, hija, ¿qué te ha hecho sentir así?". El reconocimiento de su emoción y la empatía desarrollada por parte de los padres, fomentará la comunicación y expresión de sentimientos, promoviendo la búsqueda de soluciones alternativas.
- Facilita que sepa enfrentarse a situaciones ansiosas o estresantes mediante la respiración y técnicas de relajación, así como ayudarle a controlar los pensamientos negativos por otros alternativos que sean más adaptativos, con la finalidad de fomentar el autocontrol, el cual evitará que se desarrolle una tecnoadicción en situaciones difíciles.
- Ayúdale a resolver problemas, tomar decisiones sobre ellos, fomentando la confianza en ellos mismos y una autoestima y autoconcepto positivo. Esto ayudará a evitar que la persona encadene su libertad a un aparato electrónico. Una técnica muy eficaz y sencilla es la llamada 'Toma de decisiones'. Ante un problema, anima a tu hijo a evocar todas las soluciones que sean posibles para resolver su problema, aunque suenen descabelladas. Posteriormente, haz un repaso de cada una, estableciendo ventajas y desventajas, hasta finalmente valorar una opción como la más acertada. En caso de que se pruebe esa solución y no funcione, se pasa a la siguiente.
- Sé un buen ejemplo para tu hijo en el uso de las tecnologías. No puedes exigirle que haga algo cuando tú no eres capaz de llevarlo a cabo.

Ayúdale a resolver problemas, tomar decisiones sobre ellos, fomentando la confianza en ellos mismos y una autoestima y autoconcepto positivo

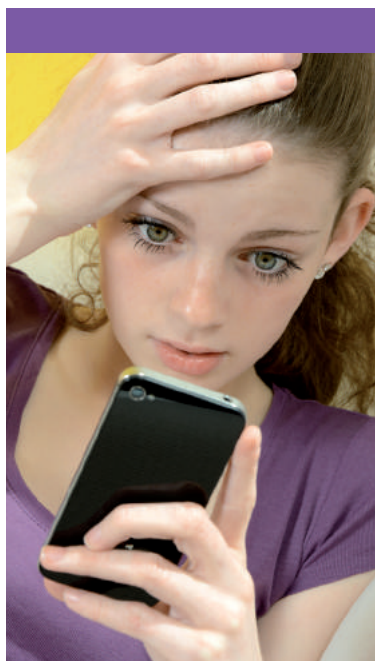


Cómo responder ante un incidente

Si tu hijo se ve involucrado en un incidente relacionado con el uso de Internet y las nuevas tecnologías, las siguientes recomendaciones pueden ayudarte a prestarle una mejor respuesta y soporte. Aunque cada incidente, dada su naturaleza y características propias, debe abordarse de forma particular, estas pautas generales te servirán a modo de orientación.

Ciberacoso escolar, ciberacoso sexual y filtración de contenido sensible

En caso de tratarse de un incidente de ciberacoso escolar (*ciberbullying*), ciberacoso sexual (*grooming*), o se ve expuesto a la filtración de imágenes personales comprometidas (el caso más habitual son las imágenes de contenido sexual, lo que se conoce como *sexting*):



Sensibilízale sobre la importancia de pensar antes de publicar. En Internet no es posible controlar quien acabará viendo nuestros mensajes

- 1 Escucha y dialoga.** Pregunta a tu hijo lo que está sucediendo, escúchale atentamente y ayúdale a expresar emociones y preocupaciones (use frases como “Cuéntame más sobre eso”). Para facilitar el diálogo muéstrate sereno y adopta una actitud de comprensión y atención, no es el momento de juzgarle. Si encuentras reticencias al diálogo, ten en cuenta que los adolescentes tienen su propia dinámica social que generalmente no incluye a sus padres. En ese caso, promueve que hable con amigos u otros adultos de confianza para que le ayuden a gestionar la situación.
- 2 Refuerza su autoestima y no le culpabilices.** Asegúrate de que entiende la problemática asociada al incidente y hazle hincapié en que no está solo, que estás allí para ayudarle a resolver la situación con la dignidad y el respeto que toda persona se merece. Si bien él puede haber cometido errores en ningún caso justifican lo que le está sucediendo. Se positivo, reconoce su valentía por haber pedido ayuda y/o dejarse ayudar y hazle saber que se solucionará.
- 3 Actúa, traza un plan.** Actúa inmediatamente, no esperes a que el incidente cese por sí solo porque el problema podría agravarse. Acuerda una respuesta eficaz a la situación y cuenta con la cooperación de tu hijo para llevarla a cabo. Asegúrate de que el menor entiende cuáles son los siguientes pasos a realizar. El objetivo es que salga reforzado y se sienta parte de la solución.
- 4 Comunica la situación al centro educativo.** En caso de que el incidente esté vinculado con el centro educativo es muy importante que sean conocedores de la situación. La escuela es el principal lugar de relación del menor y pueden contribuir a dar una mejor solución al problema. Muchos de los centros educativos disponen de protocolos de actuación en sus planes de convivencia para gestionar estas situaciones (ej. ciberacoso escolar). Cuando hables con el centro educativo sobre la situación de tu hijo trata de no sobre-reaccionar, ten presente que lo más importante es trabajar conjuntamente para resolver la situación, déjales claro que estás para ayudar y que confías en el centro educativo de la misma manera en que esperas que ellos confíen en ti.
- 5 Informa de lo ocurrido al pediatra.** En caso de que el incidente haya afectado a la salud del menor este debe ser valorado por su pediatra para tratar los síntomas que tiene, para prevenir que la situación empeore y para ayudarle en los pasos a seguir.

Cómo responder ante un incidente

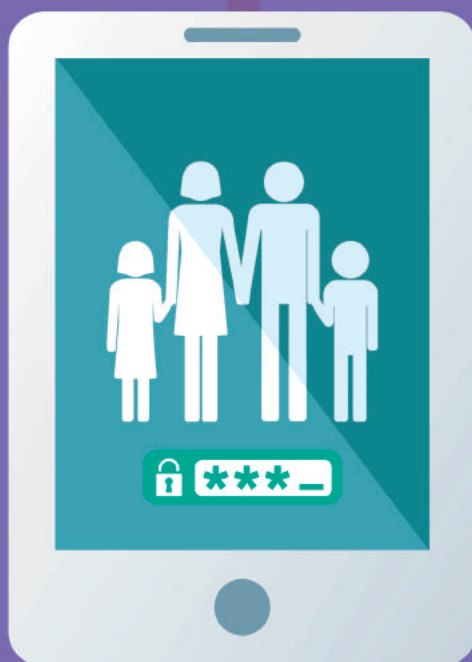
- 6 **Aconséjale sobre cómo actuar ante futuras situaciones.** Se trata de evitar que el problema se reproduzca en el futuro. Trasládale las recomendaciones oportunas para minimizar las probabilidades de que vuelva a ocurrir. Ayúdale a aprender de sus errores sin culpabilizarle, haciéndole saber que todos nos equivocamos y que lo valiente es aprender de los errores.
- 7 **Busca la ayuda de expertos.** Las siguientes entidades disponen de 'Líneas de Ayuda' conformadas por abogados, psicólogos y expertos en seguridad infantil con la que sensibilizar, informar y mediar ante este tipo de incidentes:
 - Pantallas Amigas: www.pantallasamigas.net
 - Fundación ANAR: www.anar.org
 - Padres 2.0 (ONG): www.padres20.org
 - Fundación Alia2: www.alia2.org
- 8 **En situaciones graves, por ejemplo, casos de acoso sexual (*grooming*), notifícalo en:**
 - Fiscal de Menores: <https://goo.gl/G8NcpK>
 - Policía: www.policia.es
 - Guardia Civil: www.gdt.guardiacivil.es

Infección por virus o víctima de fraudes

Si se trata de un problema relacionado con la infección de los dispositivos por un virus, o por ser víctima de un fraude o una suplantación de identidad, la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) pone a tu disposición diferentes canales de soporte para ayudarte a resolver tus dudas y problemas de seguridad:

- Teléfono de Atención al Internauta: **901 111 121**
- Formulario de contacto: <https://www.osi.es/es/contact>





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD



Oficina
de Seguridad
del Internauta



MENORES
Oficina
de Seguridad
del Internauta